

© THE QUEEN'S PRINTER FOR
ONTARIO
1997

REPRODUCED WITH PERMISSION

L'IMPRIMEUR DE LA REINE POUR
L'ONTARIO

REPRODUIT AVEC PERMISSION

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

CA2 ON
SS
1997
M17F
C2

Pour des services au service des gens

**Nouveau cadre de prestation des services à
l'enfance et aux personnes ayant un handicap
de développement**

**Ministère des Services sociaux et communautaires
Avril 1997**

Contenu du présent document

Le présent document énonce les orientations du nouveau cadre de prestation des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement. Ces services comprennent tous les services et mécanismes de soutien financés par le ministère des Services sociaux et communautaires dans le cadre d'ententes avec des organismes qui fournissent des services aux personnes et aux familles ou qui achètent des services à leur intention.

La Partie 1 du présent document décrit le contexte qui s'applique aux services à l'enfance et aux services aux personnes ayant un handicap de développement, ainsi qu'aux autres services sociaux financés par le ministère. Les objectifs décrits dans cette partie s'appliquent également à tous les services sociaux financés par le ministère.

La Partie 2 énonce les exigences particulières qui s'appliquent aux services à l'enfance et aux services aux personnes ayant un handicap de développement.

Le contenu de cette publication est également disponible sur le réseau Internet :
<http://www.gov.on.ca/CSS>

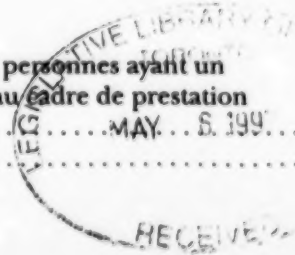
© Imprimeur de la reine pour l'Ontario, 1997
ISBN 0-7778-6211-5
2M/04/97
(97-012)

This publication is available in English



Table des matières

Avant-propos	page i
Résumé	iii
Partie 1. Le contexte du changement	
Pourquoi faut-il modifier les services sociaux?	1
Quatre changements d'orientation	2
Neuf objectifs	5
Miser sur la souplesse à l'échelon local	8
La réorganisation dans la continuité	8
Orientations ultérieures	9
Les fonds publics et le nouveau cadre de prestation des services	11
Partie 2. Directives en vue du changement	
Introduction	13
Services de base	
Vue d'ensemble	15
Mécanismes de soutien essentiels	17
Mécanismes de soutien accessoires	20
Stratégie de réorientation	22
Caractéristiques de chaque réseau local de services	
Introduction	27
Renseignements coordonnés	29
Nombre réduit de points d'accès	30
Résolution de cas	30
Point d'accès unique pour certains services et mécanismes de soutien en établissement	31
Évaluations intégrées ou coordonnées	35
Entente unique de prestation de services	37
Frais d'administration	39
Contrôle des résultats de la restructuration	39
Les processus locaux	41
Conclusion	43
Quelques termes et définitions	
Réseaux locaux de services : services à l'enfance et services aux personnes ayant un handicap de développement, compris dans le nouveau cadre de prestation des services	44
Services non compris	46



Avant-propos

Le document *Pour des services au service des gens* explique les mesures particulières adoptées par le ministère en vue d'améliorer les services offerts aux enfants et aux personnes ayant un handicap de développement. Il aborde l'un de nos plus importants secteurs de réforme, puisque ce sont les enfants et les personnes ayant un handicap de développement qui sont les plus vulnérables et les moins en mesure d'exprimer personnellement leurs besoins.

Le réseau ontarien des services sociaux doit être conçu pour aider les personnes qui en ont le plus besoin. Comme d'autres sociétés dans le monde, la société ontarienne reconnaît que nous ne pouvons plus maintenir le niveau de services que nous attendions et exigeons jusqu'ici. L'augmentation des besoins sociaux et l'amenuisement des ressources publiques exigent des solutions novatrices.

Le *Plan d'activités* du ministère des Services sociaux et communautaires engage le ministère, au cours des deux prochaines années, à établir un nouveau cadre de prestation pour tous les services sociaux dont il assure le financement en Ontario. Ceci vise non seulement la transformation des services, mais aussi le maintien et l'amélioration de la qualité des services.

Partout en Ontario, le ministère des Services sociaux et communautaires joue un rôle de premier plan dans les efforts locaux de restructuration des services destinés aux enfants et aux adultes ayant un handicap de développement. Nos efforts visent à améliorer notre réseau de prestation des services et à maximiser le rendement des fonds publics investis.

Pour contribuer à ce processus, le présent document explique :

- **comment le nouveau cadre de prestation des services fonctionnera** - quelles sont les personnes qui y participeront, et comment le nouveau système sera élaboré, approuvé et mis en oeuvre, particulièrement à l'échelon local;
- **les objectifs** - afin que les personnes et les familles sachent quels sont les changements auxquels elles peuvent s'attendre, et que les collectivités et les fournisseurs de services sachent quels sont les changements qui sont requis;
- **les exigences** - notamment des exigences pratiques particulières que les services fournis dans toutes les collectivités devront respecter.

Nous espérons que le présent document fournira des renseignements utiles aux collectivités et aux fournisseurs de services sociaux, aux responsables des initiatives locales, aux membres des familles et aux autres citoyens et citoyennes concernés.

Le présent document est fondé sur les documents d'orientation précédents du ministère tels que *Défis et possibilités* et *Cadre stratégique des services à l'enfance*. Veuillez communiquer avec le bureau du ministère des Services sociaux et communautaires dans votre localité si vous désirez de plus amples renseignements sur le document *Pour des services au service des gens* ou sur nos autres documents publics.

Résumé

Le gouvernement de l'Ontario est déterminé à restructurer notre réseau désuet de services sociaux, en modifiant non seulement les services offerts, mais aussi leur mode de prestation. Dans le cadre de ces efforts et comme il l'explique dans son *Plan d'activités*, le ministère des Services sociaux et communautaires entend réorganiser et améliorer au cours des deux prochaines années tous les services dont il assure le financement

Notre conception actuelle de la prestation des services sociaux n'a guère évolué au cours des 25 dernières années. Au cours de cette période, des personnes et des groupes dévoués, souvent à titre bénévole, ont répondu aux besoins qui surgissaient en veillant à ce que les organismes et institutions appropriés puissent fournir les soins requis. Le gouvernement de l'Ontario a assuré le financement et le soutien de ces efforts dans un grand nombre de cas.

Les fournisseurs de services, les bailleurs de fonds et les usagers et usagères conviennent qu'il faut de nouvelles méthodes de prestation des services. Fort heureusement, ce processus fournit la possibilité exceptionnelle d'améliorer nos services. Grâce à une meilleure coordination, il est possible d'améliorer l'efficacité des services et de faire des économies; ces économies peuvent ensuite être réinvesties dans des services dont les gens ont besoin.

Le document *Pour des services au service des gens* présente le nouveau cadre de prestation des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement. Il explique les objectifs précis du ministère, les exigences qu'il imposera aux fournisseurs de services locaux en vue d'atteindre ces objectifs, et les plans de mise en oeuvre de cette restructuration.

Le ministère cherche à promouvoir ce changement en invitant les fournisseurs de services, les bénévoles, les collectivités et même les usagers et usagères des services à travailler dans le cadre de partenariats et à assumer des

responsabilités plus grandes. Cette collaboration devrait rendre possible la création d'un système axé sur les besoins des personnes et des familles et qui permette de réagir plus rapidement aux besoins et d'utiliser plus efficacement les ressources.

Il y a d'excellentes raisons qui justifient cette démarche. Notre réseau de services sociaux est trop dépendant à l'égard du gouvernement, il accorde une trop grande importance aux problèmes de stade avancé, et son manque général de coordination restreint sa capacité d'offrir des services axés sur les besoins des usagers et usagères. Il en résulte que les gens ont du mal à trouver un ensemble complet de programmes, que les organismes ne communiquent pas les uns avec les autres, que les coûts sont multipliés et que des besoins restent non comblés.

Le ministère a fixé neuf objectifs dominants pour la réorganisation des services sociaux en Ontario. Ces objectifs sont expliqués de façon détaillée dans le présent document et comprennent les engagements suivants : faire en sorte que les mécanismes de soutien essentiels soient maintenus, que les services soient mieux intégrés, que les personnes et les familles profitent plus tôt de meilleurs soins, et que des services de base cohérents soient offerts partout en Ontario.

Ces objectifs doivent être atteints si l'on veut que l'initiative soit couronnée de succès, et les collectivités locales sont invitées à adopter une démarche souple de changement répondant à leurs propres besoins. Le ministère n'exigera qu'un nombre limité de nouvelles pratiques. Il souligne également la nécessité pour les fournisseurs de services locaux de bien connaître et, si possible, exploiter les engagements et les efforts de restructuration antérieurs.

Le ministère a défini un certain nombre de changements touchant la prestation des services aux enfants et aux personnes ayant un handicap de développement, qu'il aimerait que les collectivités locales réalisent au cours des deux prochaines années. Ces changements comprennent notamment l'adoption d'un financement fondé sur les résultats, la recherche d'autres modes de prestation et de financement, et l'élaboration de nouvelles lignes directrices. Le ministère lui-même adaptera ses propres pratiques en vue de soutenir ces objectifs.

Il importe de souligner que le ministère s'engage dans un processus pluriannuel de changement. À cet égard, la restructuration ne doit pas être considérée comme un exercice complet. Le ministère peut, au fil des mois, établir de nouveaux buts et objectifs afin de miser sur les résultats déjà atteints, particulièrement lorsque des solutions novatrices se présentent.

L'objectif visé est d'améliorer ces services en maximisant nos ressources disponibles. Pour cette raison, les plans locaux doivent comprendre des stratégies favorisant un financement accru des mécanismes de prévention et d'intervention précoce et une réduction des frais d'administration.

Le document *Pour des services au service des gens* vise d'abord à orienter la réorganisation des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement en Ontario. Il définit le cadre de cette restructuration et souhaite fournir des réponses utiles aux questions que peuvent se poser les fournisseurs de services, les usagers et usagères et les fonctionnaires du ministère au début de ce travail ambitieux.

Partie 1 : Le contexte du changement

Pourquoi faut-il modifier les services sociaux?

Le cadre de prestation des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement témoigne de la croissance continue de ce secteur au cours des 25 dernières années en Ontario. Pour maintenir et renforcer notre niveau actuel de services, nous avons compté sur l'engagement, le temps et l'énergie d'un nombre incalculable de personnes, de familles et de fournisseurs de services. Les bénévoles ont aussi joué un rôle de plus en plus important dans la mise en place d'organismes communautaires en vue d'offrir ces services indispensables.

La province peut être fier d'avoir su établir ce système de services sociaux. Cependant, au cours des 25 dernières années, la croissance des programmes et des services en Ontario n'a pas été bien planifiée ni bien gérée. Il importe de trouver de nouvelles façons d'assurer le maintien de nos services avec des ressources réduites.

Il n'y a pas eu de vision d'ensemble pour orienter la croissance de la prestation des services sociaux dans le passé. Les besoins ont été comblés, et les difficultés surmontées, selon les circonstances particulières, souvent en mettant sur pied de nouveaux organismes et de nouveaux services. Il n'y a guère eu de stimulants pour limiter les coûts et répondre le plus efficacement possible aux besoins des clients et clientes. C'est pourquoi un grand nombre de nos services ont été fournis de façon isolée, ne sont pas harmonieusement insérés dans un réseau général et ne font pas l'usage le plus judicieux possible des fonds publics.

Voici comment le ministère présente sa vision des services sociaux dans son *Plan d'activités* :

Un système de services efficace et abordable qui appuie la famille et la collectivité, financièrement et autrement, de façon à les responsabiliser, qui aide les adultes à être aussi autonomes que possible, et qui favorise une société dans laquelle les enfants sont en sécurité et les personnes ayant les besoins les plus aigus reçoivent le soutien nécessaire.

Les enfants et les personnes ayant un handicap de développement devraient profiter d'un meilleur accès à des services plus adaptables. Ils devraient recevoir de meilleurs soins, et non moins de soins. Ils devraient aussi avoir accès à des fournisseurs de services qui rendent davantage compte aux personnes qui ont recours à leurs services.

Nous croyons que cela est possible. Les services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement doivent être réorganisés pour faire en sorte que le changement n'entraîne pas une diminution des normes ou des résultats. Nous sommes convaincus qu'il y a lieu d'apporter des améliorations.

Pour favoriser cette transformation, le ministère a défini quatre principaux changements d'orientation. Ces changements constitueront le cadre de l'élaboration des objectifs à atteindre et de l'amélioration de la prestation de nos services.

SERVICES ACTUELS		SERVICES MODIFIÉS
Services ne répondant qu'aux problèmes confirmés	→	Services permettant de prévoir les problèmes, de répondre plus tôt aux besoins, et de réduire la nécessité de services ultérieurs
Services organisés par des organismes	→	Services organisés en vue de répondre aux besoins des personnes et des familles
Changement par l'augmentation du financement	→	Changement par la prestation d'un meilleur service aux personnes et aux familles à même les ressources existantes
Responsabilité de l'État	→	Responsabilité partagée

Le réseau actuel n'aurait pu être mis sur pied sans les efforts infatigables des fournisseurs de services et du secteur bénévole. Un grand nombre de services essentiels ont été mis sur pied par des personnes dévouées qui ont trouvé une façon de répondre à des besoins par leurs efforts bénévoles et désintéressés. Qu'ils soient aujourd'hui membres des conseil d'administration des organismes ou jouent d'autres rôles essentiels, ces bénévoles continuent d'offrir un grand nombre de mécanismes de soutien précieux aux organismes et aux personnes dans le besoin. Grâce en partie à ces efforts bénévoles, l'Ontario a mis sur pied une gamme complète de services sociaux de qualité qui se comparent favorablement à ceux que l'on trouve ailleurs au Canada, voire dans le monde.

Nous invitons tous nos partenaires à une collaboration étroite en vue de renforcer et d'améliorer ces services pour qu'ils procurent de meilleurs résultats aux personnes et aux familles. Les bénévoles, les fournisseurs de services, le ministère et les usagers et usagères des services sont des partenaires essentiels dans cet effort de réorganisation de nos services sociaux, qui vise à mettre en place un réseau durable pour l'avenir.

Quatre changements d'orientation

Remplacer la responsabilité de l'État par une responsabilité partagée

Certains des meilleurs programmes et mécanismes de soutien communautaire pour les enfants et les personnes ayant un handicap de développement viennent de la contribution personnelle des membres de la collectivité qui fournissent déjà un apport important à la prestation des services par leurs efforts bénévoles. En misant sur l'énergie et la participation de ces personnes, les fournisseurs de services et les pouvoirs publics peuvent assumer ensemble la responsabilité de l'amélioration de la prestation des services aux personnes qui en ont besoin.

À l'avenir, la responsabilité du maintien et de l'amélioration du bien-être socio-économique des personnes doit être une responsabilité de tous les segments de la population.

Ensemble, nous pouvons réorganiser les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement aux fins suivantes :

- favoriser l'autonomie et compléter, plutôt que remplacer, les formes de soutien traditionnelles (familles, amis et collectivité);
- aider les gens à réduire leur dépendance à l'égard des mécanismes de soutien social et, si possible, éliminer la nécessité de services ultérieurs;
- favoriser les partenariats entre les sources de financement et les organismes bénévoles de façon à promouvoir la collaboration dans la collectivité entre les programmes financés par le ministère et les autres programmes.

Remplacer les services ne répondant qu'aux problèmes confirmés, par des services permettant de prévoir les problèmes, de répondre plus tôt aux besoins et de réduire la nécessité de services ultérieurs

Dans notre optique actuelle de la prestation des services, un grand nombre d'organismes de services à l'enfance et de services aux personnes ayant un handicap de développement ne fournissent leur aide qu'une fois qu'ont surgi des problèmes importants. Les interventions qui sont alors requises sont souvent longues et coûteuses.

Un grand nombre de personnes et de familles profiteraient davantage de mécanismes de soutien efficaces fournis plus tôt et qui misent sur leurs points forts, les mettent en rapport avec d'autres mécanismes de soutien dans leur collectivité, et les aident à prévenir ou à réduire la nécessité de services encore plus perturbateurs. Les travaux de recherche et l'expérience ont montré que plus tôt une personne ou une famille reçoit un soutien, meilleures sont ses chances de se développer sainement et d'accroître son autonomie.

Le nouveau cadre de prestation des services doit se traduire par des services plus efficaces et offerts plus tôt aux personnes et aux familles, pour faire en sorte :

- que les résultats des services fournis aux personnes et aux familles soient meilleurs;
- que les ressources disponibles puissent soutenir des services destinés à un plus grand nombre de personnes et de familles.

Remplacer les services organisés par des organismes, par des services organisés en vue de répondre aux besoins des personnes et des familles

Aujourd'hui, en Ontario, la plupart des services sont financés, mais non fournis, par le ministère des Services sociaux et communautaires.¹ Ils sont généralement offerts par des organismes non-gouvernementaux - généralement des organismes sans but lucratif dirigés par des conseils d'administration formés de bénévoles - ou par des organismes du secteur privé. Certains de ces organismes de prestation de services sont importants, réputés et à vocation générale, mais un grand nombre d'autres sont des organismes modestes et axés sur un seul problème ou un seul type de soutien.

Malgré la valeur de ces divers fournisseurs de services et l'excellent travail qu'ils sont en mesure de faire, les services sociaux et les mécanismes de soutien sont souvent trop fragmentés pour favoriser l'intérêt véritable de leurs usagers et usagères. L'existence d'un si grand nombre d'organismes disparates suscite

1 «Fournisseur de services» Dans le présent document, comprend un organisme qui reçoit des fonds du MSSC, directement ou indirectement, pour fournir des services. Cela comprend les organismes qui reçoivent des fonds du ministère (généralement appelés paiements de transfert) dans le cadre d'une entente, et les autres organismes auprès desquels le ministère ou les organismes achètent des services pour les personnes et les familles. Cela comprend aussi les sections du ministère qui administrent directement des services pour les personnes et les familles.

des difficultés pour les personnes qui recherchent ou qui offrent des services à l'enfance et des services aux personnes ayant un handicap de développement. Cela constitue également un gaspillage de ressources pourtant insuffisantes.

Le réseau actuel présente un certain nombre de problèmes, que l'on peut résumer comme suit :

- **Le système actuel est complexe.** Les gens ont du mal à trouver les services dont ils ont besoin. Ils doivent souvent s'adresser à un grand nombre de fournisseurs de services différents pour obtenir le programme complet qui répond à leurs besoins. Cet enchevêtrement est une source de confusion et de frustration pour les gens et constitue un obstacle inutile dans leur recherche de services.
- **Le réseau est structuré en fonction des services plutôt que des besoins.** Les organismes sont organisés en fonction des services qu'ils offrent ou de la clientèle-cible desservie, plutôt qu'en fonction des besoins à combler, ce qui fait que les personnes et les familles qui doivent avoir recours à un ensemble de services différents ne savent pas clairement à qui s'adresser.
- **Le réseau manque de coordination.** En raison de l'organisation actuelle des services selon les différents fournisseurs de services, il est trop long et difficile de réunir les mécanismes de soutien efficaces dont les personnes et les familles ont besoin.
- **Les chevauchements sont trop nombreux.** Les enfants et les autres usagers et usagères font souvent l'objet d'évaluations multiples en peu de temps, de la part de différents fournisseurs de services, en vue de déterminer leurs besoins et leur admissibilité aux services.
- **Les frais d'administration et autres coûts d'infrastructure sont plus élevés que nécessaire.** Le nombre important d'organismes analogues qui exécutent des tâches administratives semblables accroît les coûts de la prestation des services, ce qui laisse moins de ressources disponibles pour offrir des services directs aux personnes et aux familles.

Ces problèmes du réseau actuel ne représentent que la partie visible de l'iceberg. Le manque d'efficacité dans ces domaines est aggravé lorsque des gens qui recherchent des services à l'enfance et des services aux personnes ayant un handicap de développement ont également besoin d'autres services offerts ou financés par d'autres ministères, par des municipalités, par le gouvernement fédéral et par des organismes bénévoles.

En vue de moderniser et intégrer la prestation de ces services, nous avons besoin de préserver les atouts des services actuels et de favoriser une plus grande efficacité dans l'ensemble du réseau.

La restructuration nous permettra de travailler ensemble à la mise en place d'un réseau présentant les caractéristiques suivantes :

- Accès plus facile pour les personnes et les familles aux services dont elles ont besoin.
- Services mieux adaptés aux besoins particuliers des personnes et des familles.
- Réseau cohérent qui oriente les personnes vers les services ou autres mécanismes de soutien appropriés, en temps opportun.
- Affectation des ressources aux personnes dans le besoin, plutôt que de les gaspiller en frais d'administration inutiles.
- Détermination des priorités permettant de fournir les mécanismes de soutien essentiels aux personnes qui en ont le plus besoin.
- Aide aux personnes et aux familles pour acquérir une plus grande autonomie en réduisant leur dépendance ultérieure à l'égard des mécanismes de soutien financés par le gouvernement.
- Collaboration plus étroite avec les services des autres intervenants de la collectivité, notamment les autres paliers de gouvernement, les ministères, les municipalités, les organismes de bienfaisance, les organismes religieux et le secteur privé.

Ces objectifs ne peuvent être atteints que si les bailleurs de fonds et les fournisseurs de services intègrent les rôles et responsabilités des différents fournisseurs de services en vue de répondre efficacement aux besoins des personnes et des familles.

Remplacer le changement par l'augmentation du financement, par le changement par la prestation d'un meilleur service aux personnes et aux familles à même les ressources existantes

Au cours des 25 dernières années, l'Ontario a redoublé d'effort pour répondre aux besoins de la société en assurant le financement d'une diversité de programmes, d'organismes et de fournisseurs de services. Notre prospérité au cours de cette époque nous a fait croire que nous pouvions répondre à chaque nouveau problème en injectant des fonds toujours plus importants.

Nous sommes aujourd'hui confrontés à un changement fondamental : plutôt que de répondre par un financement accru aux pressions et aux problèmes, nous y répondons en utilisant de façon plus efficace les ressources publiques limitées.

Des services accrus et améliorés peuvent être fournis avec les ressources disponibles. Les demandes de modification des services à l'enfance et des services aux personnes ayant un handicap de développement ne sont pas nouvelles. Un grand nombre de rapports, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère, ont reconnu ces dernières années la nécessité d'améliorer le réseau des services sociaux pour intégrer plus complètement les services et mieux répondre aux besoins des gens.

Neuf objectifs

Le ministère des Services sociaux et communautaires a établi neuf objectifs dominants pour la réorganisation des services sociaux en Ontario. Dans chaque collectivité, les initiatives locales doivent être axées sur des étapes précises en vue d'atteindre ces objectifs. La partie 2 du présent document décrit la façon dont ces initiatives peuvent être élaborées.

1. **Partout en Ontario, les personnes et les familles auront accès à un ensemble cohérent de services de base à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement.**

Le nouveau cadre de prestation des services fera en sorte que les personnes et les familles dans le besoin auront accès à un réseau cohérent de services de base pour les enfants et les personnes ayant un handicap de développement partout dans la province.² Les orientations du ministère continueront de tenir compte des différences locales afin de répondre aux divers besoins des différentes collectivités.

2. **Les personnes qui en ont le plus besoin profiteront des mécanismes de soutien essentiels.**

Les réseaux locaux de services* doivent fournir les services exigés par la loi aux enfants et aux adolescents et adolescentes ayant besoin de protection, ainsi qu'aux jeunes contrevenants et contrevenantes. Le ministère a la responsabilité des services aux jeunes contrevenants et contrevenants de 12 à 15 ans. Ils doivent aussi fournir d'autres mécanismes de soutien essentiels permettant de garder les personnes à l'abri du danger. Ces mécanismes de soutien essentiels doivent être fournis aux personnes qui en ont le plus besoin.

2 Les services de base sont présentés dans la partie 2 du présent document, à la page 15. Cette section présente également pour ces services des énoncés précis de priorités qui orienteront le financement et le développement des réseaux locaux.

* Dans le présent document, le réseau local de services est l'ensemble des services financés par le ministère dans une localité. Le bureau de secteur du ministère continuera de jouer son rôle actuel de gestion du réseau.

Les processus locaux seront mis en oeuvre à l'intérieur de zones délimitées, décidées par le bureau de secteur du ministère au début de cette initiative. Il s'agira en général d'un comté, d'une municipalité régionale ou d'un district du Nord.

Lorsque des personnes ont besoin de services en établissement, ces services doivent être fournis dans des milieux au sein de la collectivité, le plus près possible de leur domicile familial.

3. Les personnes et les familles profiteront plus tôt de mécanismes de soutien.

Les réseaux locaux de services doivent permettre d'offrir plus tôt les mécanismes de soutien nécessaires, pour que les personnes et les familles puissent compter sur leurs propres aptitudes, recevoir des services avant que les problèmes ne s'aggravent, conserver leur intégrité au sein de la cellule familiale et miser moins sur ces services ultérieurement.

4. Les personnes et les familles auront plus facilement accès aux services.

Le nouveau cadre de prestation des services doit faire en sorte que les personnes et les familles aient accès à un ensemble *coordonné* de services qui peuvent offrir rapidement un soutien. Il doit aussi favoriser l'accès à des services intégrés permettant d'accroître le nombre de services disponibles et de réduire le temps nécessaire pour se les procurer.

5. Les personnes et les familles recevront des services répondant à leurs besoins.

Offrir des services répondant aux besoins des usagers et usagères, cela veut dire élaborer des programmes souples et adaptables, qui misent sur les atouts existants. Souvent, les personnes et les familles pourront ainsi exercer un plus grand contrôle sur la nature des services qu'elles reçoivent.⁵

6. Les personnes et les familles seront desservies par des réseaux locaux qui font l'usage le plus judicieux des ressources.

Les fournisseurs de services doivent utiliser les ressources de façon efficace, pour qu'un plus grand nombre de personnes pouvant profiter des services puissent les obtenir. Il faut donc rationaliser les méthodes de répartition des ressources, planifier l'évolution des services et promouvoir une utilisation efficace de tout ce que les collectivités locales peuvent offrir. Le ministère poursuivra son travail avec les fournisseurs de services et les usagers et usagères des services en vue de déterminer les méthodes efficaces.

7. Les réseaux locaux auront des frais d'administration réduits.

Le nouveau cadre de prestation des services doit permettre aux réseaux locaux de services de réduire les frais de l'administration centrale. Les fournisseurs de services ne doivent pas se désintéresser des fonctions administratives qui permettent d'offrir des services de qualité et d'en rendre compte, mais ils doivent aussi veiller à ce que l'administration utilise le moins possible leurs ressources.

⁵ Dans certaines circonstances, il n'est pas indiqué que les personnes et les familles exercent un certain contrôle sur les services (par exemple, les services aux jeunes contrevenants et contrevenantes ou les services de protection de l'enfance). Dans d'autres circonstances, les gens auront besoin de mécanismes de soutien et de mesures de protection pour exercer un plus grand contrôle sur les services reçus.

- 8. Les personnes et les familles recevront des services permettant de réduire leur dépendance à l'égard des services financés par le gouvernement.**

Les services financés par le ministère des Services sociaux et communautaires favoriseront la collaboration avec les autres mécanismes de soutien communautaire comme les organismes bénévoles, les fondations de bienfaisance, les institutions religieuses et le secteur privé, ainsi que les réseaux naturels de la famille et des amis.

- 9. Les personnes et les familles recevront un ensemble coordonné de services financés par le ministère des Services sociaux et communautaires et par d'autres bailleurs de fonds, si nécessaire.**

Le nouveau cadre de prestation des services se traduira par des réseaux locaux de services où les personnes et les familles qui ont besoin à la fois des services financés par le ministère et des services d'autres bailleurs de fonds pourront plus facilement compter sur un ensemble coordonné de services. Les réseaux locaux de services comprendront les partenariats avec d'autres bailleurs de fonds, notamment les services de santé, les conseils scolaires, les partenaires du système judiciaire pour la jeunesse, les municipalités, les organismes de bienfaisance, les organismes religieux et le secteur privé.

Miser sur la souplesse à l'échelon local

Les initiatives locales imposeront des changements importants aux fournisseurs de services, ainsi qu'aux personnes et aux familles qui utilisent ces services. Même pour répondre aux seules exigences minimales du nouveau cadre de prestation des services, les organismes et les fournisseurs de services devront modifier de façon importante leurs ressources et leurs services.

Pour faire des progrès véritables, il faudra apporter des changements véritables. Dans certains cas, les services offerts aux usagers et usagères connaîtront des changements considérables. Le financement de certains fournisseurs de services pourra augmenter ou diminuer. Certains services seront intégrés. Dans d'autres cas, les organismes pourront fusionner, certains ne seront plus financés par le ministère, ou ne seront plus financés directement.

Le ministère invite les collectivités à adopter une démarche locale souple. De façon générale, le ministère ne s'intéressera pas d'abord aux structures, mais aux résultats visés pour les personnes et les familles.

Mettre l'accent sur les résultats, cela veut dire :

- **Continuer d'appuyer les solutions locales répondant aux besoins locaux et aux priorités locales**, tout en assurant une certaine cohérence dans toute la province dans certains domaines importants.
- **Promouvoir une certaine souplesse locale**, ce qui peut favoriser des solutions novatrices qui peuvent être mises en commun et adaptées dans toute la province.
- **Adopter une nouvelle approche touchant la responsabilité des fournisseurs de services.** Le ministère utilisera des indicateurs pour évaluer les résultats et l'emploi efficace des ressources publiques.

Le ministère reconnaît que dans un grand nombre de collectivités, le simple respect des exigences minimales sera difficile. Nous encourageons les fournisseurs de services et les autres organismes visés par cette réorganisation à mettre l'accent sur les besoins des enfants et des personnes ayant un handicap de développement et à continuer de leur offrir le niveau de service le plus grand possible.

La réorganisation dans la continuité

La nécessité pour l'Ontario de réorganiser son réseau de services sociaux a été soulignée dans un grand nombre de rapports rendus publics au cours des dix dernières années par les pouvoirs publics, les fournisseurs de services et les organismes communautaires.

Les conclusions de ces rapports et les solutions proposées n'étaient pas unanimes. Chacune d'elles a cependant contribué de façon importante à mieux nous faire comprendre ce que devrait être un réseau efficace de services sociaux.

Partout en Ontario, des changements ont lieu, et il importe de clarifier certains buts et objectifs que le ministère poursuit depuis longtemps. Ces objectifs, axés sur les besoins des personnes qui reçoivent des services, ne doivent pas être abandonnés. Ils représentent les principaux éléments qui servent de base aux besoins des enfants et des personnes ayant un handicap de développement en Ontario.

En ce qui concerne **les services à l'enfance**, le ministère continue d'appuyer les principes énoncés dans la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*. Les orientations présentées dans ce document sont conformes à celles énoncées dans le projet de cadre stratégique des services à l'enfance.

En ce qui concerne les services aux personnes ayant un handicap de développement, le ministère continue d'appuyer les principes suivants :

- intégration dans le milieu et participation à la vie ordinaire de la collectivité;
- interdépendance (mécanismes de soutien favorisant une plus grande autonomie et le soutien des familles et des amis);
- personnalisation (mécanismes de soutien répondant aux capacités personnelles et favorisant le choix et l'autonomie);
- qualité de vie
- mesures de protection appropriées.

Les orientations du présent document aideront notre réseau de services aux personnes ayant un handicap de développement à réaliser ces objectifs.

Le ministère continue également d'appuyer les services répondant aux besoins des collectivités francophones. Nous favorisons aussi le changement visant à assurer l'accès aux services en français dans les régions désignées de la province, conformément à la *Loi sur les services en français*.

Enfin, le ministère continue de reconnaître les besoins et l'environnement particuliers des Premières nations et des collectivités autochtones, et d'appuyer les objectifs et les principes énoncés dans le document gouvernemental *Politique-cadre pour les Autochtones*.

Orientations ultérieures

Les orientations et objectifs décrits dans le présent document constitueront un guide important en vue du changement pour les exercices 1997-1998 et 1998-1999. Un certain nombre d'objectifs énoncés dans le présent document concernant la prestation des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement doivent être réalisés au plus tard en avril 1999.

La réorganisation de la prestation en Ontario des services sociaux à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement est cependant une entreprise d'envergure, qui exige un processus pluriannuel de changement. Même s'il est nécessaire d'établir des objectifs pour l'avenir immédiat (tel qu'il est indiqué précédemment), le *Plan d'activités* du ministère engage le ministère dans la voie d'un changement à long terme permettant aux fournisseurs de services et aux collectivités de gérer le changement en réduisant au minimum la désorganisation des services, et à tous les partenaires d'acquiescer de l'expérience.

Les exigences décrites dans le présent document **ne permettront pas une réorganisation complète des services à l'enfance et des services aux personnes ayant un handicap de développement**, mais elles garantiront que des changements précis seront apportés en vue de réaliser les objectifs du ministère. Le ministère continuera de définir de nouvelles orientations et de nouvelles exigences, qui miseront sur les expériences novatrices des fournisseurs de services de toute la province au cours des deux prochaines années.

Adopter un financement fondé sur les résultats

Le ministère élaborera d'autres résultats permettant d'évaluer les services aux personnes et aux familles et signera des ententes avec les fournisseurs de services en fonction de ces résultats. Comme ce changement concernant la responsabilité fondée sur les résultats est complexe, le ministère le mettra en oeuvre progressivement.

Déterminer des limites appropriées au financement des services et mécanismes de soutien en établissement

Le ministère déterminera les niveaux appropriés de financement pour les services et mécanismes de soutien en établissement, liés aux niveaux des besoins des clients et clientes et aux types de services reçus, et mettra en place un financement fondé sur ces niveaux.

Déterminer des méthodes efficaces

Le ministère déterminera des méthodes efficaces relatives à certains services et mécanismes de soutien, et les lignes directrices touchant les méthodes optimales à utiliser pour la sous-traitance aux fournisseurs de services.

Mettre en oeuvre d'autres modes de financement

Le ministère déterminera des orientations en vue de l'élaboration d'autres modèles de financement permettant de favoriser des services mieux adaptés aux personnes et aux familles.

Mettre en oeuvre d'autres modèles de prestation de services

Le ministère continuera de chercher d'autres modes de prestation pour les services qu'il administre aujourd'hui directement, de façon à se concentrer à l'avenir exclusivement sur ses activités de base.

Adapter les méthodes du ministère

Les nouvelles exigences et orientations décrites dans le présent document finiront par modifier la nature même des activités du ministère. Nous adapterons nos façons de faire en vue de soutenir les objectifs de la restructuration en améliorant nos méthodes concernant la sous-traitance, les rapports financiers, les systèmes d'information et la reddition de comptes. En modifiant nos méthodes, nous mettrons en équilibre l'objectif visant une responsabilité accrue et celui visant la réduction des demandes faites aux organismes dans le but de limiter les frais d'administrations.

Les orientations du ministère encouragent les initiatives locales qui suggèrent des formules novatrices de financement. Des précisions sont fournies dans la partie 2 du présent document.

Le ministère invite les collectivités et les fournisseurs de services à déterminer les orientations ou méthodes actuelles du ministère qui peuvent être des obstacles à l'amélioration des services aux personnes ou aux familles. Le ministère prendra en considération les changements proposés par les initiatives locales qui promettent d'accroître l'efficacité des services.

Au cours des deux prochaines années, le ministère poursuivra aussi le transfert des personnes ayant un handicap de développement des établissements qu'il administre directement vers l'intégration communautaire. Pendant ce processus :

- Des ressources du ministère seront transférées aux services et mécanismes de soutien dans les collectivités, en vue d'aider ces personnes dans leur intégration communautaire. Ces personnes profiteront des mécanismes de soutien dont elles ont besoin pour vivre dans leur milieu et participer à la vie de leur collectivité.

- La mise en place de mécanismes de soutien communautaire pour ces personnes et les initiatives locales de restructuration seront coordonnées.
- Le mouvement d'intégration communautaire de ces personnes renforcera les initiatives locales en fournissant, par exemple, de nouvelles méthodes permettant d'assurer les services et les mécanismes de soutien et favorisant un financement plus personnalisé.

En dernière analyse, les services financés par le ministère ne constituent qu'une partie des services et des mécanismes de soutien financés par le gouvernement et dont les personnes et les familles ont besoin. Tel qu'il a été indiqué précédemment, une réponse efficace aux besoins des personnes et des familles exige souvent une harmonisation des services financés par différents ministères et par la collectivité. En collaboration avec d'autres ministères, nous élaborerons des orientations concernant la mise en oeuvre d'un programme de changement à long terme visant une intégration plus grande des services à la personne, notamment des services de santé et des services sociaux.

Dans le cadre de leurs priorités, le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère de la Santé et le ministère de l'Éducation et de la Formation travaillent ensemble à élaborer la stratégie annoncée dans le Budget de l'Ontario en mai 1996 afin que chaque collectivité ait un réseau intégré de services et de mécanismes de soutien pour donner un meilleur départ dans la vie aux enfants à risque. Cette stratégie comprend des services d'orthophonie intégrés et améliorés pour les enfants d'âge préscolaire.

Les fonds publics et le nouveau cadre de prestation des services

L'objectif premier de la restructuration est d'améliorer les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement en Ontario. Nous n'atteindrons cet objectif que si nous faisons un usage judicieux de toutes les ressources disponibles. La détermination des priorités pertinentes, la recherche de l'usage le plus efficace des ressources et l'intégration des services sont autant d'éléments qui entrent dans la recherche des meilleures façons d'utiliser les fonds existants.

Le ministère poursuivra ses efforts, au cours des années à venir, pour gérer la transformation du réseau des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement de façon à faire l'usage le plus efficace possible des fonds publics. Les plans locaux doivent considérer quelles sont les options que les collectivités auront pour évaluer les priorités dans les contextes financiers ultérieurs.

Les plans de réorganisation du ministère proposeront des stratégies de réorientation permettant d'augmenter le niveau de financement pour les mécanismes de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement, de réduire les frais de l'administration centrale, si possible, et d'affecter les ressources vers les services directs aux personnes et aux familles. Les plans locaux devraient déterminer les priorités locales, à partir des orientations du ministère, de façon à favoriser la mise en oeuvre de ces stratégies de réorientation le plus tôt possible.

Le ministère est déterminé à poursuivre l'objectif d'une plus grande équité dans l'ensemble de son financement. En 1997-1998 et ultérieurement, toutes les fois qu'il y aura un changement important de ressources dans l'enveloppe budgétaire (par exemple, des changements au niveau du financement par le gouvernement des services bénéficiant de paiements de transfert, des fonds transférés des services administrés directement aux services bénéficiant de paiements de transfert, ou des fonds disponibles provenant de priorités moins importantes), nous veillerons à assurer une répartition équitable dans la réorientation des fonds.

Partie 2 : Directives en vue du changement

Introduction

Les directives* présentées ici s'appliquent aux services à l'enfance et aux services aux personnes ayant un handicap de développement financés par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Cette section présente :

- les exigences que chaque réseau local de services à l'enfance et de services aux personnes ayant un handicap de développement **doit respecter** aux termes du nouveau cadre de prestation des services;
- les lignes directrices à l'appui des initiatives fondées sur le nouveau cadre de prestation.

Par le biais de l'élaboration et de la mise en oeuvre de ses plans de restructuration, chaque réseau local de services doit remplir ces exigences au plus tard en avril 1999. Le Guide de consultation rapide ci-après présente un résumé des exigences qui **doivent** être respectées par ce processus.

* Ces directives s'appliquent aux services à l'enfance et aux services aux personnes ayant un handicap de développement financés par le ministère, qui sont fournis par le biais d'organismes communautaires.

L'annexe présentée à la page 44 décrit de façon détaillée les services visés par ces directives.

Guide de consultation rapide

Sommaire des exigences	Voir page...
Services de base	
Mécanismes de soutien essentiels	17
Mécanismes de soutien accessoires permettant de réduire ou d'éliminer la nécessité de services ultérieurs	20
Stratégie de réorientation : mécanismes renforcés de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement	23
Caractéristiques de chaque réseau local de services	
Renseignements coordonnés sur les services et mécanismes de soutien disponibles	29
Nombre réduit de points d'accès	30
Résolution de cas (personnes en difficulté extrême)	30
Point d'accès unique pour les services et mécanismes de soutien en établissement	31
Évaluations intégrées ou coordonnées	35
Entente unique de prestation de services, et une seule personne ou une équipe est responsable de l'entente	37
Frais de l'administration centrale	39

Ces exigences, que chaque réseau local de services doit respecter, doivent être considérées comme des exigences minimales. Les responsables des processus locaux de restructuration sont invités à élaborer des plans novateurs plus complets pour répondre à ces objectifs et mettre en oeuvre les services de base et les caractéristiques du réseau.

En proposant des façons de respecter ces exigences, les responsables des processus locaux tiendront compte des éléments suivants :

- nécessité de services en français intégrés au réseau local de services dans les régions désignées de la province conformément à la *Loi sur les services en français*;
- moyens de répondre aux besoins des collectivités des Premières nations et autochtones;
- moyens de veiller à ce que les services répondent de façon appropriée aux diverses collectivités.

Exigences communes pour les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement

Les exigences présentées dans cette section s'appliquent à la fois aux services à l'enfance et aux services aux personnes ayant un handicap de développement.

Il est important de bien reconnaître les différences et les similitudes entre les deux secteurs :

- Dans les deux secteurs, des services sont fournis à des personnes et à des familles qui ont des besoins différents et qui se trouvent dans des circonstances différentes.
- Souvent, les services à l'enfance se distinguent comme des mécanismes de soutien ponctuels visant à remédier à un problème. Pour leur part, les services aux personnes ayant un handicap de développement sont souvent caractérisés comme des mécanismes de soutien

permanents fournis pendant la vie d'une personne, visant à aider les personnes et les familles à s'adapter à un handicap et à maintenir leur bien-être.

Ces différences ne doivent cependant pas être exagérées.

- Dans tous les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement, les personnes et les familles ne devraient profiter des mécanismes de soutien que pendant le temps nécessaire. Certains services aux personnes ayant un handicap de développement répondent à des problèmes auxquels il peut être remédié à court terme, et certains services à l'enfance répondent à des besoins permanents à plus long terme.
- Dans les deux secteurs, certains mécanismes de soutien seront fournis à court terme (par exemple, les interventions d'urgence). Certains mécanismes de soutien seront requis par des personnes et des familles pendant une longue période de temps, si leurs niveaux de besoins ou d'autres circonstances exigent des mécanismes de soutien permanents.
- Les problèmes sous-jacents qui doivent être réglés grâce au nouveau cadre de prestation des services sont les mêmes pour les deux secteurs. Les objectifs du ministère en matière de restructuration sont les mêmes pour les deux secteurs : des réseaux locaux de services adaptables en fonction de l'évolution des besoins.
- Le rôle du ministère dans la détermination des attentes, du financement et de la responsabilité est le même dans les deux secteurs.

En conséquence, la démarche du ministère concernant les services de base et la détermination des priorités, ainsi que les caractéristiques requises des réseaux locaux de services, est la même pour les deux secteurs, sauf dans certains cas.

Services de base à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement

Vue d'ensemble

Les «services de base» décrivent l'ensemble minimum de mécanismes de soutien qui doivent être disponibles dans chaque collectivité en vue de garantir aux personnes et aux familles un accès à un ensemble cohérent de services*.

* L'accès à un ensemble cohérent de services de base ne signifie peut-être pas toujours que les services sont **offerts** dans chaque collectivité - surtout s'ils sont très spécialisés ou que la population locale est dispersée. Un ensemble plus cohérent de services de base devrait cependant être **disponible** pour chaque collectivité.

Le nouveau cadre de prestation des services fera en sorte que chaque réseau local offrira un accès à ces services de base.

Ces services de base comprennent des mécanismes de soutien essentiels et des mécanismes de soutien accessoires.

- Les mécanismes de soutien essentiels comprennent :
 - les services exigés par la loi;
 - d'autres mécanismes de soutien essentiels pour assurer la sécurité.
- Les mécanismes de soutien accessoires sont des mécanismes de soutien permettant de réduire ou d'éliminer la nécessité de mécanismes de soutien essentiels ultérieurs.

Services de base et priorités

Les collectivités auront l'occasion de recommander des priorités à partir des directives du ministère concernant les services de base.

Les initiatives locales permettront d'explorer les questions suivantes :

Tout d'abord De quoi notre réseau local de services a-t-il besoin pour fournir des mécanismes de soutien essentiels?

Ensuite Comment notre réseau local de services peut-il offrir davantage certains mécanismes de soutien accessoires – mécanismes particuliers de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement, comme le prévoit la stratégie de réorientation du ministère?

Enfin Quelles sont nos priorités locales concernant les autres mécanismes de soutien accessoires, dans le cadre des orientations du ministère?

Les plans locaux viseront la réaffectation des ressources en vue de répondre à ces priorités.

Les sections ci-après expliquent les orientations du ministère concernant les mécanismes de soutien essentiels et les mécanismes de soutien accessoires, ainsi que la stratégie de réorientation du ministère.

Services de base et services actuels

Les services de base décrits dans cette section ne correspondent pas exactement à la façon dont les services sont actuellement financés, ou aux services des organismes existants.

Les différences entre les services de base décrits ci-après s'expliquent davantage par les *personnes* qui reçoivent les services (les différents besoins des personnes et des familles) que par la *nature* des services qu'elles reçoivent.

Un grand nombre d'organismes offrent à la fois des mécanismes de soutien essentiels et des mécanismes de soutien accessoires.

Certains services peuvent être des mécanismes de soutien essentiels *ou* des mécanismes de soutien accessoires selon les besoins des personnes qui les reçoivent. En voici des exemples :

- Les services en établissement sont des **mécanismes de soutien essentiels** lorsqu'ils fournissent un lieu sûr aux personnes qui peuvent être en danger en vivant au sein de leur famille ou de façon autonome. Mais les services en établissement à des fins de traitement sont des **mécanismes de soutien accessoires** lorsqu'ils sont fournis plus tôt pour remédier à un problème qui deviendrait autrement un problème de longue durée.
- Le soutien à domicile est un **mécanisme de soutien essentiel** lorsqu'il empêche un placement de longue durée en établissement. Mais le soutien à domicile sous forme de visites à domicile est un **mécanisme de soutien accessoire** lorsqu'il est fourni à des familles à risque élevé qui ont de jeunes enfants.

Le processus suivi peut obliger à modifier certains services pour qu'ils deviennent clairement des mécanismes de soutien essentiels ou des mécanismes de soutien accessoires.

En outre, il peut mener à la réorientation des ressources vers différents types de services ou différents fournisseurs de services.

Les tableaux ci-après présentent les exigences du ministère concernant les services de base, qui comprennent une stratégie de réorientation relative à certains mécanismes de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement.

La présentation de cette partie du document vise à bien distinguer les exigences et les lignes directrices :

- Les **exigences** qui doivent être respectées dans le cadre de cette initiative sont présentées dans des tableaux encadrés.
- Les **lignes directrices** expliquant ces exigences et d'autres renseignements sont présentées dans le corps du texte.

Services de base : Mécanismes de soutien essentiels

Objectif : Les personnes qui en ont le plus besoin profitent des mécanismes de soutien essentiels.

Services de base	Exigences pour les plans locaux
Mécanismes de soutien essentiels	<p>Chaque réseau local de services <i>doit fournir</i> les services exigés par la loi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux enfants et aux adolescents et adolescentes qui ont besoin de protection; • aux pupilles de la Couronne et aux pupilles des sociétés d'aide à l'enfance; • aux jeunes contrevenants et contrevenantes. <p>Chaque réseau local de services <i>doit fournir</i> des mécanismes de soutien essentiels :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux enfants et aux adolescents et adolescentes handicapés, ainsi qu'aux adultes ayant un handicap de développement, qui sont exposés à un danger ou dont la famille a besoin de mécanismes de soutien (décrits ci-après);⁴ • aux enfants et aux adolescents et adolescentes exposés à un grave danger en raison d'un trouble affectif ou de comportement. <p>Ces mécanismes de soutien essentiels seront fournis aux personnes qui en ont le plus besoin, soit aux enfants, aux adolescents et adolescentes et aux adultes (décrits ci-dessus) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui ont nui à eux-mêmes ou à autrui ou sont exposés à un danger grave et imminent de le faire; • dont la famille est en danger imminent d'éclatement sans la prestation de mécanismes de soutien; • qui nécessiteraient, en l'absence de mécanismes de soutien pour leur famille, un placement de longue durée en établissement;⁵ • et aux adultes ayant un handicap de développement qui ont besoin de façon urgente d'un lieu de séjour sûr parce que leur placement existant n'est plus sûr ou disponible. <p>Les services qui offrent ces mécanismes de soutien essentiels comprennent notamment les suivants : intervention d'urgence, relève, soutien à domicile, traitement, mécanismes de soutien en établissement dans la collectivité et services d'adoption pour les pupilles de la Couronne.</p>

4 La clientèle-cible décrite dans chaque tableau concernant les services de base n'est pas présentée par ordre de priorité (à l'intérieur de ce tableau). C'est pourquoi, par exemple, chaque groupe de ce tableau reçoit la priorité en ce qui concerne les mécanismes de soutien essentiels.

Lignes directrices

La raison principale du financement continu des mécanismes de soutien accessoires, c'est qu'ils réduisent la nécessité des mécanismes de soutien essentiels, y compris des services exigés par la loi. Les fournisseurs de services financés par le ministère doivent donc aligner leurs services sur l'objectif visant à réduire la nécessité du recours aux mécanismes de soutien essentiels.

Explications relatives aux mécanismes de soutien essentiels

L'accès aux services exigés par la loi (pour les enfants et les adolescents et adolescentes ayant besoin de protection, les pupilles de la Couronne et les jeunes contrevenants et contrevenantes) est déterminé par la loi.

- La *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* détermine les obligations des sociétés d'aide à l'enfance, qui doivent veiller à ce que les enfants et les adolescents et adolescentes soient protégés et exécuter les ordonnances de protection d'un tribunal. De la même façon, la loi définit les obligations des sociétés d'aide à l'enfance concernant le soin des enfants et des adolescents et adolescentes qui sont pupilles de la société d'aide à l'enfance ou pupilles de la Couronne, y compris les services d'adoption. Ces obligations doivent être respectées dans chaque réseau local de services.
- La *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* permet au ministère d'exécuter les décisions des tribunaux lorsqu'un jeune contrevenant ayant entre 12 et 15 ans est accusé ou reconnu coupable d'une infraction aux termes de la *Loi sur les jeunes contrevenants*, et d'exercer d'autres rôles (comme les évaluations) concernant les jeunes contrevenants et contrevenantes. Les services exigés par ces lois doivent être fournis.

Si chaque réseau local de services doit fournir des mécanismes de soutien essentiels, cela ne crée pas un droit aux services pour certaines

personnes.⁵ Cela veut dire que les mécanismes de soutien essentiels doivent être disponibles dans chaque réseau local de services, et fournis aux personnes qui en ont le plus besoin.*

*Le document antérieur du ministère *Cadre stratégique des services à l'enfance* (rendu public en 1993) définissait des groupes prioritaires d'enfants et d'adolescents et adolescentes.

Les orientations présentées ci-après concernant les services de base adaptent ces priorités. Certaines priorités sont comprises dans les services de base que constituent les mécanismes de soutien essentiels. Les autres sont comprises dans les mécanismes de soutien accessoires et sont également incorporées dans la stratégie de réorientation du ministère.

En ce qui concerne les mécanismes de soutien essentiels qui ne sont pas exigés par la loi, les réseaux locaux de services les fourniront «aux personnes qui en ont le plus besoin» en organisant des services axés sur les groupes de personnes et de familles décrits dans le tableau ci-dessus. Les fournisseurs de services détermineront «qui a le plus besoin des mécanismes de soutien essentiels» par le biais d'un accès mieux intégré** aux services et en collaborant à l'évaluation des risques et des besoins. Les plans locaux doivent présenter des modèles novateurs de prestation de services permettant de réduire les coûts des mécanismes de soutien essentiels.

**L'accès intégré aux services et les évaluations sont des caractéristiques obligatoires des réseaux locaux de services. Les caractéristiques précises des réseaux sont présentées à la page 31.

5 Sauf lorsque les services sont exigés par la loi, tel qu'il est indiqué ci-dessus.

D'autres orientations du ministère (par exemple en ce qui concerne l'utilisation des évaluations du risque et des besoins et les lignes directrices pour la conception de programmes destinés aux jeunes contrevenants et contrevenantes) aideront à assurer une utilisation efficace des ressources pour les services exigés par la loi.

Aux fins de la réorganisation du système, les priorités du ministère concernant les mécanismes de soutien essentiels ne doivent pas être considérées comme exemptant du changement certains organismes existants. Le ministère encourage l'innovation visant une prestation efficace des mécanismes de soutien essentiels. L'organisation des services ne doit être limitée par les mandats actuels des organismes *que dans la mesure* où des services précis (comme les enquêtes sur les allégations de mauvais traitements infligés aux enfants) sont déterminés dans la loi.

Services en établissement

Un grand nombre de mécanismes de soutien essentiels sont axés sur les personnes qui courent un danger au sein de leur famille et sur les familles exposées à un risque imminent d'éclatement. D'autres mécanismes de soutien essentiels visent à maintenir la viabilité des familles pour éviter que les personnes à risque aient besoin d'un placement en établissement. Les orientations du ministère favorisent les interventions qui écartent le placement en établissement, *lorsque cela est pertinent*.

- Les principes énoncés à l'article 1 de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille* continuent de s'appliquer. Ils traduisent un juste équilibre entre :
 - le soutien à l'autonomie et à l'intégrité de la famille,
 - l'intervention appropriée la moins restrictive ou perturbatrice,

- et l'objectif primordial de promouvoir l'intérêt, la protection et le bien-être des enfants et des adolescents et adolescentes.

- Des principes analogues s'appliquent aux services et mécanismes de soutien destinés aux adultes ayant un handicap de développement. Les décisions concernant les modalités d'hébergement à long terme pour les adultes devraient tenir compte du choix, de l'interdépendance et de l'importance de la famille.

Les mécanismes de soutien essentiels visent à aider les familles à demeurer intactes, pourvu que cet objectif soit conforme à ces principes. Les mécanismes de soutien essentiels visent à répondre aux besoins des personnes en matière de sécurité; dans bien des cas, cela veut dire aider leur famille.

Services de base : Mécanismes de soutien accessoires

Objectif : Les personnes et les familles profitent plus tôt de mécanismes de soutien.

Services de base	Exigences pour les plans locaux
<p>Des mécanismes de soutien accessoires permettant de réduire ou d'éliminer la nécessité des mécanismes de soutien essentiels ultérieurs.</p>	<p>Chaque réseau local de services <i>doit fournir</i> des mécanismes de soutien accessoires en vue de réduire ou d'éliminer la nécessité de fournir des services ultérieurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • aux enfants et aux adolescents et adolescentes handicapés qui ont besoin de mécanismes de soutien pour maximiser leurs possibilités; • aux enfants et aux adolescents et adolescentes qui risquent d'avoir besoin de services pour les jeunes contrevenants et contrevenantes; • aux enfants et aux adolescents et adolescentes qui ont d'importants problèmes fonctionnels à la maison, à l'école ou dans leur milieu en raison de leurs troubles affectifs, de comportement ou de santé mentale; • aux enfants et aux adolescents et adolescentes qui sont victimes de violence familiale; • aux adultes ayant un handicap de développement qui ont des troubles affectifs ou de comportement importants; • aux adultes ayant un handicap de développement qui ont besoin de mécanismes de soutien pour vivre au sein de leur famille ou de façon plus autonome. <p>Les réseaux locaux de services doivent fournir des mécanismes de soutien accessoires pour tous ces groupes clients. En vue de répondre aux divers besoins des différentes collectivités, le ministère continuera d'autoriser une certaine souplesse locale en ce qui concerne le niveau des ressources (dans le cadre des ressources disponibles) affectées parmi ces groupes et aux différents services.</p> <p>Les ressources disponibles seront déterminées par l'attribution des fonds du ministère. Les besoins concernant les mécanismes de soutien essentiels doivent être comblés en premier lieu.</p> <p>Les services qui offrent des mécanismes de soutien accessoires peuvent comprendre les services suivants : relève, initiation à la vie quotidienne, soutien à domicile, amélioration du comportement, placement et traitement à court terme en établissement.</p>

Lignes directrices

L'objectif du ministère est d'**accentuer le recours aux mécanismes de soutien accessoires**.

Si chaque réseau local de services *doit fournir* des mécanismes de soutien accessoires, cela ne crée pas un droit aux services pour certaines personnes.⁶ Cela veut dire que les services de soutien accessoires doivent être disponibles dans chaque réseau local de services.

Tous les fournisseurs de services – ceux qui offrent des mécanismes de soutien accessoires et ceux qui offrent des mécanismes de soutien essentiels – doivent utiliser des méthodes optimales aux fins suivantes :

- accroître la capacité des usagers et usagères des services de répondre à leurs propres besoins;
- réduire la nécessité d'un plus grand nombre de services perturbateurs et coûteux;
- obtenir avec le temps des résultats meilleurs, de façon plus efficace.

Le ministère continuera de travailler avec les fournisseurs de services, les usagers et usagères des services et les autres intervenants et intervenantes en vue de définir les méthodes optimales.

Un grand nombre de mécanismes de soutien accessoires sont simples, peu perturbateurs et moins coûteux que les mécanismes de soutien essentiels. Chaque réseau local de services devrait s'efforcer d'en favoriser l'utilisation.

Dans certains cas, les mécanismes de soutien accessoires doivent cependant être complets, intensifs et relativement coûteux pour être efficaces, si les problèmes à régler sont graves ou complexes. Quels que soient leurs coûts, les mécanismes de soutien essentiels sont fournis afin d'éviter ou de réduire considérablement la nécessité de services perturbateurs plus coûteux à long terme.

Le ministère encourage les mécanismes de soutien accessoires qui assurent des interventions précoces** efficaces pour les

****Le ministère favorise les méthodes qui assurent des interventions précoces lorsque ces interventions peuvent améliorer les résultats et réduire la nécessité des services ultérieurs, dans toute la gamme des services qu'il finance pour l'enfance et les personnes ayant un handicap de développement. La stratégie de réorientation du ministère concernant certains mécanismes précis de prévention et d'intervention précoce est décrite à la page 22.**

enfants, les adolescents et adolescentes et les adultes *de tout âge* dans les circonstances suivantes :

- des indices de troubles importants sont apparus;
- sans intervention, ces troubles nécessiteraient des services coûteux ou perturbateurs;
- une intervention au moment opportun peut réduire ou écarter la nécessité de services et de mécanismes de soutien ultérieurs.

Les fournisseurs de services doivent utiliser efficacement les ressources prévues pour les mécanismes de soutien accessoires. Ils doivent donc :

- recourir aux mécanismes de soutien accessoires dans les cas où la recherche a établi :
 - que les mécanismes de soutien seront efficaces dans le cas de la personne, de la famille ou du groupe démographique;
 - que sans le mécanisme de soutien, la personne ou la famille nécessitera des services ou des mécanismes de soutien plus coûteux;

6 Sauf lorsque les services sont exigés par la loi, tel qu'il est indiqué ci-dessus.

- examiner régulièrement la prestation des mécanismes de soutien accessoires à chaque personne ou à chaque famille, leur maintien dépendant des résultats;
- établir les résultats escomptés pour chaque client ou cliente ou chaque groupe démographique, et assurer un suivi périodique des résultats;
- fournir des mécanismes de soutien accessoires qui regroupent ceux dont la recherche a établi l'efficacité et ceux que les personnes, les familles ou les groupes démographiques ont définis comme réponse souhaitée à leurs besoins;
- fournir le plus possible des mécanismes de soutien accessoires dans les lieux où les personnes ou les familles se retrouvent pour leurs activités quotidiennes (à la maison, à l'école et dans la collectivité);
- veiller le plus possible à ce que les placements en établissement soient de courte durée, aux fins des interventions d'urgence et de la stabilisation;
- accroître les partenariats, dans la prestation des mécanismes de soutien accessoires, avec d'autres bailleurs de fonds (y compris les ministères, les municipalités et le secteur bénévole) et le soutien communautaire informel;
- fournir les mécanismes de soutien accessoires de la façon la plus efficace possible, par le biais de modèles de programme ou de soutien qui sont plus efficaces et moins coûteux.

Services de base : Stratégie de réorientation

L'un des objectifs principaux du nouveau cadre de prestation des services est que les personnes et les familles puissent compter plus tôt sur des mécanismes de soutien. À cette fin, le ministère met actuellement en place une stratégie de réorientation. Ceci permettra d'accroître le niveau des ressources pour certains mécanismes de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement.

Les mécanismes de soutien visés dans cette stratégie de réorientation sont les mécanismes de soutien accessoires. Cette stratégie est axée sur certains types de mécanismes de soutien accessoires.

Le ministère reconnaît qu'un grand nombre de facteurs influent sur la capacité des réseaux locaux de services d'appliquer cette stratégie de réorientation. Le réseau actuel de services continue de subir les pressions exercées par les personnes en quête de services et par la nécessité de répondre par des mécanismes de soutien essentiels aux personnes qui en ont le plus besoin. Le ministère reconnaît également que les fournisseurs de services ne peuvent contrôler un grand nombre de facteurs qui influent sur la nécessité ou la demande concernant leurs services. Enfin, différentes collectivités ont différents niveaux de financement, en rapport avec leur population ou leurs besoins en matière de services.

Le ministère demande que chaque plan local définisse clairement quelle est sa stratégie de réorientation, l'objectif qu'il poursuit, et s'il répond aux attentes de la restructuration.

Les mécanismes de soutien visés dans cette stratégie de réorientation sont décrits dans les tableaux ci-après.

Le ministère fera bientôt une annonce sur la stratégie de réorientation; veuillez communiquer avec le bureau de secteur du MSSC pour obtenir des précisions.

Services de base : Stratégie de réorientation Objectif : Les personnes et les familles profitent plus tôt de mécanismes de soutien.	
Stratégie de réorientation	Exigences pour les plans locaux
<p>Mécanismes renforcés d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement.</p>	<p>Chaque réseau local de services doit <i>augmenter le niveau des ressources</i> utilisées pour les mécanismes d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les enfants de moins de six ans qui ont un retard de développement; • pour les enfants de moins de six ans qui ont un comportement agressif ou qui se trouvent aux premiers stades d'un trouble affectif ou de comportement; • pour les adultes ayant un handicap de développement qui ont besoin de mécanismes de soutien pour les aider à vivre de façon autonome. <p>Des mécanismes d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement seront fournis pour chacun de ces groupes d'enfants, d'adolescents et d'adolescentes et d'adultes.</p> <p>La répartition des ressources entre ces groupes sera déterminée selon les priorités locales.</p> <p>Pour les enfants de moins de six ans, des mécanismes d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement doivent être élaborés dans le cadre de la stratégie du gouvernement visant à assurer un meilleur départ dans la vie pour les enfants à risque.</p> <p>Les services qui offrent des mécanismes d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement comprennent les services suivants : relèvement, extension des services, soutien à domicile, initiation à la vie quotidienne, amélioration du comportement et traitement (selon la recherche pour le domaine d'intervention particulier).</p>

Services de base : Stratégie de réorientation

Objectif: Les personnes et les familles profitent plus tôt de mécanismes de soutien.

Stratégie de réorientation	Exigences pour les plans locaux
<p>Augmentation des mécanismes de soutien accessoires pour prévenir la nécessité de services ultérieurs.</p>	<p>Chaque réseau local de services <i>doit accroître le niveau des ressources</i> utilisées pour les mécanismes de prévention :</p> <ul style="list-style-type: none"> • pour les familles ayant des enfants de moins de six ans qui habitent dans des quartiers où les taux de pauvreté et d'utilisation des services sociaux sont élevés; • pour les mères et les femmes enceintes, de moins de 20 ans à faible revenu, et leurs enfants; • pour les enfants et les adolescents et adolescentes de tout âge qui vivent dans des familles où ont eu lieu des incidents de violence, ou dans des familles ayant nécessité l'intervention des services de protection de l'enfance; • pour les enfants et les adolescents et adolescentes de tout âge dont les parents ont un handicap de développement, des problèmes graves de toxicomanie ou des troubles de santé mentale, ou sont en prison. <p>Des mécanismes de prévention seront fournis pour chacun de ces groupes d'enfants et d'adolescents et d'adolescentes.</p> <p>La répartition des ressources parmi ces groupes sera déterminée en fonction des priorités locales.</p> <p>Des mécanismes de prévention financés par le ministère doivent être fournis dans le cadre d'un modèle intégré, en même temps que des mécanismes de soutien d'autres bailleurs de fonds ou du secteur bénévole. Des mécanismes de prévention pour les enfants de moins de six ans doivent être élaborés dans le cadre de la stratégie du gouvernement visant à assurer aux enfants à risque un meilleur départ dans la vie.</p> <p>Les mécanismes de prévention comprennent les visites à domicile, l'accès à un ensemble adaptable de services de garde d'enfants de qualité, la résolution des problèmes interpersonnels, la formation et la sensibilisation des pères et mères, les groupes d'entraide, et les mécanismes de soutien favorisant l'accès à un emploi et aux études et le succès (selon la recherche concernant le domaine de soutien particulier).</p>

Lignes directrices

Les plans locaux doivent établir que chaque réseau local de services aura accru le financement total prévu pour les mécanismes de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement.

- Chaque réseau local de services doit comprendre certains mécanismes de soutien dans chacune des catégories ci-dessus, c'est-à-dire celles de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement.
- Les plans peuvent recommander une répartition des ressources pour chacune de ces catégories selon les priorités locales, mais les ressources affectées à l'ensemble de ces mécanismes de soutien doivent augmenter.

Les exigences du ministère concernant les mécanismes de prévention, d'intervention précoce et de développement *ne sont pas* en conflit avec les pressions financières ou les objectifs généraux du gouvernement visant un rôle plus précis pour les mécanismes de soutien financés par le gouvernement :

- Ces exigences font partie d'une stratégie de réorientation visant à utiliser les ressources disponibles.
- Si ces exigences peuvent accroître dans certains endroits l'importance des mécanismes de soutien financés, il importe de souligner que les ressources prévues pour ces mécanismes de soutien *seront réorientées à même les autres services*, comme suit :
 - par la recherche de moyens plus efficaces de fournir les services exigés par la loi et les mécanismes de soutien essentiels;
 - par la recherche de moyens plus efficaces de fournir les autres mécanismes de soutien accessoires;

- par la réorientation des ressources provenant des mécanismes de soutien accessoires moins efficaces vers les mécanismes de soutien accessoires plus efficaces.

Cette stratégie peut être appliquée :

- par une réorientation des ressources au sein d'un organisme de façon à fournir des mécanismes de soutien plus nombreux ou différents;
- par une réorientation des ressources d'un fournisseur de services à un autre.

Les responsables de ces initiatives et les fournisseurs de services qui mettent en oeuvre cette stratégie de réorientation chercheront aussi à travailler avec d'autres partenaires qui fourniront des ressources additionnelles.

Il est préférable de fournir des mécanismes de soutien accessoires qui permettent de réduire ou d'éliminer *de façon efficace* la nécessité de services ultérieurs. Il est important de maintenir l'efficacité des mécanismes de soutien accessoires en assurant des services de qualité, même si cela limite le nombre de personnes, de familles ou de quartiers qui profitent des mécanismes de soutien.

Réseaux intégrés de services et de mécanismes de soutien

Le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère de la Santé et le ministère de l'Éducation et de la Formation travaillent ensemble à élaborer une stratégie, annoncée dans le Budget de l'Ontario en mai 1996, permettant à chaque collectivité d'avoir un réseau intégré de services et de mécanismes de soutien pour donner un meilleur départ aux enfants qui présentent un risque élevé.

D'autres lignes directrices concernant cette initiative seront sous peu rendues publiques, en vue d'assurer l'intégration de cette initiative avec

la stratégie de réorientation du ministère des Services sociaux et communautaires et les initiatives locales.

Les autres mécanismes de soutien accessoires et la stratégie de réorientation du ministère

L'objectif du ministère est d'accroître le financement concernant toutes les interventions précoces en faveur des enfants, des adolescents et adolescentes et des adultes, toutes les fois qu'il s'agit là de mesures efficaces.

Les interventions précoces efficaces *ne sont pas* limitées aux interventions concernant les enfants de moins de six ans.

En ce qui concerne les services à l'enfance, le ministère reconnaît que certains enfants et certains adolescents et adolescentes nécessitent des interventions précoces pour des troubles graves qui surgissent lorsque les enfants ont plus de six ans : par exemple, lorsque des troubles de comportement, affectifs ou psychiques graves surgissent pour la première fois à l'adolescence, ou lorsque les adolescents et adolescentes se trouvent aux premiers stades d'un comportement criminel grave. Le ministère encourage les interventions précoces destinées aux enfants et aux adolescents et adolescentes de tout âge dans les circonstances suivantes :

- des indices de troubles importants sont apparus;
- sans intervention, ces troubles nécessiteraient des services coûteux ou perturbateurs;
- une intervention en temps opportun peut réduire ou écarter la nécessité de services et de mécanismes de soutien ultérieurs.

En ce qui concerne les services aux personnes ayant un handicap de développement, le ministère reconnaît que les interventions précoces peuvent être efficaces lorsque les besoins des personnes évoluent (par exemple, lors de la transition vers l'adolescence ou l'âge adulte) ou que les circonstances familiales changent. Le recours en temps opportun à des mécanismes de soutien pour aider les

personnes et les familles à s'adapter à ces changements peut également réduire la nécessité de mécanismes de soutien ultérieurs plus coûteux.

Le ministère a déterminé des mécanismes particuliers de prévention, d'intervention précoce et de soutien aux personnes ayant un handicap de développement (décrits plus tôt dans les tableaux) en vue de préciser sa stratégie de réorientation.

La recherche a établi que les mécanismes de soutien offerts plus tôt aux familles qui ont de jeunes enfants permettent de réduire la nécessité des services sociaux à tous les stades de développement. Les mécanismes de soutien compris dans cette stratégie de réorientation sont axés sur les familles ayant des enfants de moins de six ans :

- qui ont des handicaps, étant donné que cela favorise l'adaptation de l'enfant, de la famille et de la collectivité et contribue à réduire la nécessité de services ultérieurs;
- qui vivent dans des quartiers ayant des taux élevés de pauvreté et d'utilisation des services sociaux, parce que ces enfants sont très susceptibles d'avoir besoin de services sociaux ultérieurement;
- dont la mère ou la femme enceinte a moins de 20 ans et a un faible revenu, parce que ces enfants sont exposés à un risque élevé de handicap physique ou de développement, de troubles de santé mentale, de mauvais traitements, de négligence et de dépendance éventuelle envers l'aide sociale dans leur vie adulte.

Les mécanismes de prévention sont également axés sur les enfants et les adolescents et adolescentes qui vivent dans des familles où ont eu lieu des incidents de violence ou de mauvais traitements, ou dont les parents ont un handicap de développement, des problèmes graves de toxicomanie ou des troubles de santé mentale, ou sont en prison, étant donné que ces enfants et ces adolescents et adolescentes sont exposés à un risque très élevé de connaître eux-mêmes des troubles multiples et graves.

Les services de garde sont un élément des mécanismes de prévention et d'intervention précoce

Le rôle futur des services de garde sera déterminé par la révision que fera le ministère de ces services.

Le ministère a rendu public le document de travail *Amélioration des services de garde d'enfants en Ontario*, qui vise à susciter des observations éclairées et à aider le gouvernement à élaborer sa politique sur les services de garde.

Les fonctionnaires du ministère ont rencontré des personnes et des groupes qui s'intéressent aux services de garde pour recueillir leurs observations et avis sur les propositions élaborées. Des recommandations seront présentées au conseil des ministres, et un projet de loi devrait être déposé en 1997.

Le ministère reconnaît cependant que dans certaines régions de la province, des responsables de centres de ressources dans le domaine de la garde d'enfants travaillent en étroite collaboration avec le secteur des services à l'enfance pour offrir des mécanismes de prévention et d'intervention précoce aux familles à risque élevé qui ont de jeunes enfants. En pareil cas, les initiatives locales doivent favoriser la discussion sur les centres de ressources dans le domaine de la garde d'enfants et tenir compte de l'examen des stratégies de mise en oeuvre des mécanismes de prévention et d'intervention précoce.

De la même façon, les initiatives doivent favoriser la discussion sur les ressources en besoins spéciaux pour les services de garde et tenir compte de l'examen des stratégies de mise en oeuvre des mécanismes d'intervention précoce.

Les stratégies futures de réorientation

L'objectif du ministère est d'accroître le financement destiné aux mécanismes de soutien accessoires qui sont efficaces.

Le ministère continuera de collaborer avec les chercheurs, les fournisseurs de services et les usagers et usagères des services en vue de déterminer les méthodes efficaces. Par exemple, le ministère élabore actuellement des lignes directrices sur les méthodes optimales concernant les adolescents et adolescentes qui risquent d'avoir besoin d'un placement en dehors de leur foyer, et les jeunes enfants exposés à des risques d'inconduite grave.

Les priorités particulières de réorientation du ministère peuvent évoluer en raison de ce travail qui se poursuit.

Caractéristiques de chaque réseau local de services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement

Introduction

Le nouveau cadre de prestation des services permettra aux réseaux locaux de services de présenter des caractéristiques particulières communes, susceptibles

- d'améliorer la façon dont les fournisseurs de services répondent aux besoins des personnes et des familles;
- de favoriser le progrès vers la réalisation des objectifs de cette initiative;
- de favoriser une plus grande cohérence entre les réseaux locaux de services dans toutes les régions de l'Ontario.

Les exigences présentées ci-après constituent des attentes précises aux fins de la responsabilisation. Le respect de ces exigences sera un indice de la réalisation *partielle* des caractéristiques du réseau.

À nouveau, il importe de souligner ce qui suit :

- Ces exigences sont des exigences minimales.
- Certains réseaux locaux auront déjà respecté ces exigences.
- Chaque réseau local de services doit mettre en oeuvre ces exigences **au printemps 1999** au plus tard.

Les responsables des processus locaux sont invités à élaborer des plans allant au-delà de ces exigences en vue d'atteindre ces objectifs et de réaliser ces caractéristiques.

Caractéristiques du réseau : Renseignements coordonnés

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
<p>Les personnes et les familles peuvent se renseigner facilement sur les services disponibles.</p>	<p>Le nouveau cadre de prestation des services favorisera la mise en place d'un mécanisme fournissant des renseignements intégrés sur tous les services disponibles.</p> <p>Les personnes et les familles qui recherchent des services (et d'autres personnes, comme les médecins ou les orienteurs et orienteuses) seront en mesure de se renseigner avec exactitude auprès d'une seule source. Cette source :</p> <ul style="list-style-type: none"> • sera facilement accessible; • fournira des renseignements sur tous les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement, qui sont financés par le ministère; • fournira des renseignements ou des sources d'information sur d'autres services et mécanismes de soutien (services de garde d'enfants; services pertinents de santé, municipaux et financés par les conseils scolaires; mécanismes de soutien financés par le secteur bénévole). <p>Les renseignements fournis sur les services financés par le ministère doivent comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • le but du service; • la clientèle-cible (notamment les critères tels que l'âge qui en limiteront l'accès); • la façon d'avoir accès au service; • une source (comme un numéro de téléphone) permettant de se renseigner davantage sur le service.

Caractéristiques du réseau : Nombre réduit de points d'accès

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
<p>Les personnes et les familles profitent d'une aide pour avoir accès aux services les mieux adaptés à leurs besoins.</p> <p>Il existe une façon équitable de déterminer les priorités pour la prestation des services et les personnes qui en ont besoin.</p>	<p>Le nouveau cadre de prestation des services se traduira par un nombre réduit de «points d'accès».</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un «point d'accès» est un fournisseur particulier de services (ou un programme particulier d'un fournisseur de services) ou un processus d'admission établi en collaboration, qui détermine quelles sont les personnes ou les familles qui recevront les services. • Il sera possible de parvenir à un nombre plus restreint de points d'accès : <ul style="list-style-type: none"> - en réduisant le nombre d'organismes qui prennent des décisions en matière d'accès (les services étant regroupés); - en mandant un seul organisme pour agir comme intermédiaire et décider quelles sont les personnes ou les familles qui auront accès aux services (ou à un ensemble de services) fournis par d'autres fournisseurs de services; - en établissant un processus de collaboration permettant aux organismes de prendre des décisions collectives concernant les personnes ou les familles qui reçoivent des services (ou un ensemble de services). <p>Les services intégrés d'accès seront renforcés par la réaffectation des ressources disponibles, actuellement utilisées par les fournisseurs de services pour l'accès et l'admission.</p>

Caractéristiques du réseau : Résolution de cas

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
<p>Les personnes et les familles qui ont le plus besoin d'aide reçoivent des mécanismes de soutien essentiels en premier lieu.</p>	<p>Le nouveau cadre de prestation des services donnera lieu à un mécanisme de résolution de cas pour les personnes ou les familles qui ont des besoins extraordinaires, lorsqu'elles ont besoin de services de façon urgente et qu'elles ont du mal à avoir accès aux services (parfois appelées «personnes en difficulté extrême»).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ce mécanisme sera lié à des mécanismes d'accès coordonné. <p>Les mécanismes de résolution de cas seront renforcés par la réaffectation des ressources actuellement utilisées par les fournisseurs de services pour l'accès et l'admission.</p>

Caractéristiques du réseau : Point d'accès unique pour certains services et mécanismes de soutien en établissement

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
<p>Les personnes et les familles qui ont le plus besoin d'aide reçoivent des mécanismes de soutien essentiels en premier lieu. (suite)</p>	<p>Chaque réseau local de services doit avoir un point d'accès unique pour les services et mécanismes de soutien en établissement;</p> <ul style="list-style-type: none"> • les services aux adultes ayant un handicap de développement dans les services en établissement communautaire, et les autres services pour les adultes qui leur fournissent d'importants mécanismes de soutien quotidiens pour leur permettre de conserver un mode de vie plus autonome; • tous les placements en établissement pour les enfants ayant un handicap; • tous les services en établissement pour les enfants et les adolescents et adolescentes, financés dans le cadre des services d'intervention auprès de l'enfant et de la famille et des services de traitement de l'enfant (catégories de financement de la <i>Loi sur les services à l'enfance et à la famille</i>). <p>L'existence d'un «point d'accès unique» signifie que l'accès aux services et aux mécanismes de soutien est déterminé en instituant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un seul organisme pour fournir les services et mécanismes de soutien en établissement; • un seul organisme pour agir comme intermédiaire et décider quelles sont les personnes qui auront accès aux services et mécanismes de soutien en établissement fournis par d'autres fournisseurs de services; • un processus de collaboration permettant aux organismes de prendre des décisions collectives concernant les personnes qui recevront des services et mécanismes de soutien en établissement. <p>Le point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement doit être lié à des mécanismes intégrés ou coordonnés d'accès pour d'autres genres de services.</p> <p>Le point d'accès unique sera mis en place par le biais de la réaffectation des ressources actuellement utilisées par les fournisseurs de services en établissement pour l'accès et l'admission.</p>

Lignes directrices

L'obligation de réduire le nombre de points d'accès aura des incidences sur tous les fournisseurs de services dans les réseaux locaux de services. Pour appliquer cette exigence, les fournisseurs de services seront tenus de collaborer aux mécanismes d'admission et d'évaluation, à tout le moins. Des façons plus novatrices d'appliquer cette exigence nécessiteront des changements dans le rôle des organismes ou une réduction du nombre d'organismes.

Explications relatives au point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement

En exigeant qu'il n'y ait qu'un seul point d'accès aux services et mécanismes de soutien en établissement, le ministère *n'entend pas* que les services et mécanismes de soutien en établissement soient gérés de façon isolée des autres services.

- Le ministère reconnaît que les services en établissement et les mécanismes de soutien doivent faire partie d'un continuum de services. Souvent, dans les services à l'enfance, l'utilisation efficace des services en établissement exige une coordination avec les autres services, tant pour éviter les placements inutiles en établissement que pour assurer des mécanismes de soutien appropriés à la fin d'un placement. Souvent, dans les services aux personnes ayant un handicap de développement, en vue d'atteindre les objectifs d'intégration sociale et de qualité de vie, les personnes peuvent profiter davantage des mécanismes de soutien là où elles vivent, plutôt que dans le cadre d'un placement en établissement.
 - Le ministère encourage le point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement afin d'intégrer également l'accès à d'autres services, notamment aux services de relève et aux services hors établissement.
- Les services et mécanismes de soutien qui doivent être inclus dans le point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement sont notamment les suivants :
- tous les services en établissement financés dans le cadre des Services d'intervention auprès de l'enfant et de la famille et des Services de traitement de l'enfant (catégories de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*);
 - tous les placements en établissement pour les enfants ayant un handicap;
 - tous les services et mécanismes de soutien en établissement pour les adultes ayant un handicap de développement qui nécessitent un placement en établissement dans la collectivité, ou d'importants mécanismes de soutien quotidiens pour conserver un mode de vie plus autonome, dans le cadre du programme d'aide à la vie autonome.
 - Les services et mécanismes de soutien en établissement financés dans le cadre du programme Hébergement communautaire pour adultes doivent être compris.

- Les mécanismes de soutien en établissement financés dans le cadre des Services de soutien communautaire
 - Adultes (y compris dans le programme d'aide à la vie autonome) doivent être compris si le niveau des mécanismes de soutien assurés correspond aux mécanismes de soutien offerts dans le cadre d'un placement en établissement.
- Le ministre encourage l'inclusion de tous les mécanismes de soutien en établissement pour les adultes ayant un handicap de développement, en vue de respecter le but visé par l'obligation d'intégrer l'accès aux services et de faire en sorte que les services et les mécanismes de soutien profitent aux personnes qui en ont le plus besoin.

Remarque : Il n'y a **qu'une exception** concernant le point d'accès unique aux services en établissement dans ces catégories : cette exigence *ne s'applique pas* aux placements à court terme ou provisoires en établissement à des fins de relève.

Il n'est pas obligatoire que les services de protection de l'enfance ou les services aux jeunes contrevenants et contrevenantes ci-après fassent partie du point d'accès unique aux services en établissement :

- les services de détention ou de garde pour les jeunes contrevenants;
- les placements en établissement pour les enfants qui ont besoin de protection.

Dans le contexte du point d'accès unique aux services et aux mécanismes de soutien, l'accès est fondé sur l'évaluation des besoins des personnes et sur l'efficacité des services pour répondre à ces besoins.

Les enfants et les adolescents et adolescentes qui reçoivent des services de protection ou des services aux jeunes contrevenants et contrevenantes doivent avoir l'égalité d'accès

aux services en établissement offerts au point d'accès unique :

- Les enfants et les adolescents et adolescentes qui reçoivent des services de protection ou des services aux jeunes contrevenants et contrevenantes peuvent avoir besoin de ces services en établissement (et d'un traitement simultané ou d'autres mécanismes de soutien).
- Les mêmes évaluations des risques et des besoins devraient être utilisées, et les mêmes critères en matière d'accès et de priorité devraient s'appliquer aux enfants qui reçoivent des services de protection, aux jeunes contrevenants et contrevenantes et aux autres enfants et adolescents et adolescentes.
- Il peut également y avoir au point d'accès unique d'autres lits financés dans le cadre des catégories Services de bien-être de l'enfance ou Services aux jeunes contrevenants et contrevenantes (par exemple, dans un réseau intégré de placement en famille d'accueil), dans la mesure où le mécanisme permet à ces fournisseurs de services de respecter leurs obligations légales d'assurer des placements en fonction des besoins.

Lorsque des services et mécanismes de soutien en établissement dans une collectivité sont fournis par un seul organisme, cette exigence aura été respectée.

Organisation selon la clientèle cible :

- Le point d'accès unique peut englober des services à l'enfance et des services aux adultes.
- Il peut y avoir deux points d'accès : un point d'accès pour les adultes, et un autre pour les enfants; ou un point d'accès pour les adultes et les enfants ayant un handicap de développement, et un autre pour les autres services à l'enfance.

Zone desservie :

- Cette exigence *ne veut pas dire* que chaque réseau local de services doit avoir son propre point d'accès distinct aux services et mécanismes de soutien en établissement.
- Le mécanisme d'accès intégré aux services et mécanismes de soutien en établissement devrait comprendre une gamme de services et mécanismes de soutien en établissement appropriés pour desservir les personnes ayant différents niveaux de besoins. Il peut être plus efficace d'organiser l'accès aux services et mécanismes de soutien en établissement dans une zone plus grande que celle des réseaux locaux de services (par exemple, la zone d'un bureau de secteur).

Dans certaines collectivités, l'obligation d'avoir un point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement signifiera un changement important. Dans des circonstances exceptionnelles, l'application partielle de cette exigence peut être autorisée. Néanmoins, même si une application partielle est autorisée, la plupart des services et mécanismes de soutien en établissement doivent être regroupés d'ici avril 1999.

Choix des usagers et usagères des services, et accès aux services et mécanismes de soutien en établissement

Les mécanismes destinés à intégrer l'accès aux services visent plusieurs buts, notamment les suivants : simplifier et faciliter l'accès aux personnes qui ont besoin des services, aider les fournisseurs de services à établir les priorités appropriées parmi ces personnes, et faire un usage plus efficace des ressources utilisées pour l'évaluation et l'admission. Dans bien des cas, il est possible de conjuguer un accès mieux intégré aux services avec des façons d'élargir les choix pour les personnes en quête de services. Tous ces buts ne sont pas incompatibles, et ils peuvent souvent être réalisés en même temps.

Les buts principaux du point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement sont la détermination des priorités et l'utilisation efficace des ressources. Comme les services et mécanismes de soutien en établissement visés par cette exigence sont souvent perturbateurs et coûteux, il importe, au moment de déterminer l'admissibilité à ces services, de mettre l'accent sur l'établissement des priorités plutôt que sur le choix des usagers et usagères des services.

Le point d'accès unique aux services et mécanismes de soutien en établissement peut cependant répondre aux choix des usagers et usagères des services après la détermination de l'admissibilité aux services. Le mécanisme d'accès tiendra compte des préférences des personnes et des familles dans le cadre du processus décisionnel visant un placement approprié ou une gamme de mécanismes de soutien. Par exemple, le point d'accès unique n'interdit pas aux personnes ou aux familles de choisir leur fournisseur de services pour des raisons de préférence religieuse ou culturelle.

Intégration avec les services d'autres bailleurs de fonds

Le ministère invite les responsables des initiatives locales à inclure les services des autres bailleurs de fonds dans les mécanismes de coordination ou d'intégration des services d'information et d'accès.

L'inclusion des autres services nécessitera l'approbation des autres bailleurs de fonds. Le ministère des Services sociaux et communautaires facilitera et soutiendra les efforts locaux en vue d'inclure d'autres services.

Caractéristiques du réseau : Évaluations intégrées ou coordonnées

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
Les personnes et les familles font l'objet d'un nombre minimum d'évaluations et ne fournissent les renseignements nécessaires qu'une seule fois.	<p>Le nouveau cadre de prestation des services permettra de réaliser des évaluations intégrées ou coordonnées, et de réduire les ressources consacrées aux évaluations.</p> <p>Les évaluations intégrées ou coordonnées peuvent être réalisées :</p> <ul style="list-style-type: none"> • par un processus de collaboration, dans le cadre des mécanismes d'accès intégrés décrits ci-dessus; • par l'utilisation d'un même instrument, par les fournisseurs de services, pour recueillir les renseignements de base utilisés pour l'admission; • par l'utilisation d'un instrument commun d'évaluation ou d'un ensemble commun d'instruments d'évaluation; • par l'établissement d'un seul organisme chargé de réaliser les évaluations pour un ensemble de services (dans le cadre d'un mécanisme d'accès). <p>Les évaluations intégrées ou coordonnées doivent faire l'objet de mesures appropriées touchant le consentement et la confidentialité des personnes et des familles.</p>

Lignes directrices

Les «évaluations» concernent une gamme d'instruments et d'activités qui aident à déterminer la priorité en matière de services (souvent appelées évaluations des risques et des besoins), à recueillir les renseignements nécessaires pour la planification de l'admission et des services, et à déterminer les interventions les plus appropriés. Cette section concerne tous ces aspects de l'admission et de l'évaluation.

Les sociétés d'aide à l'enfance sont tenues, aux termes de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, d'évaluer les risques et les besoins des enfants qui sont présumés avoir besoin de protection. Les formules intégrées d'évaluation des risques et des besoins doivent tenir compte de cette obligation.

Évaluations intégrées des risques et des besoins

Pour répondre aux objectifs visant l'accès intégré et l'établissement des priorités, le ministère favorise les évaluations intégrées des risques et des besoins.

Certaines collectivités ontariennes mettent actuellement en place des mécanismes intégrés permettant aux organismes d'utiliser une démarche commune pour déterminer quelles sont les personnes et les familles qui auront la priorité en matière d'accès aux services. Pour utiliser cette approche, les réseaux locaux de services devraient :

- choisir un ensemble d'instruments d'admission et d'évaluation pour déterminer les niveaux des risques et des besoins des personnes à la recherche de services;
- exiger de chaque fournisseur de services qu'il utilise cet ensemble d'instruments pour déterminer l'admissibilité aux services;
- recueillir et utiliser l'information nécessaire pour déterminer si les fournisseurs de services desservent les clients correspondant aux niveaux appropriés des risques et des besoins.

Le ministère exige aujourd'hui le recours à un seul instrument d'évaluation des risques et des besoins pour les services aux jeunes contrevenants et contrevenantes. Le ministère collabore avec l'Association ontarienne des sociétés de l'aide à l'enfance et l'Association ontarienne des services à l'enfance et à la famille pour les Autochtones, pour déterminer un seul instrument d'admissibilité et un seul instrument d'évaluation des risques à utiliser dans tous les organismes de protection de l'enfance de la province. Le ministère a également entamé des discussions avec l'Association ontarienne des centres de santé mentale pour enfants concernant l'utilisation d'un instrument commun d'évaluation.

Entre-temps, avant que le ministère établisse ses orientations concernant les instruments communs d'évaluation, les réseaux locaux ne doivent pas affecter des ressources à l'élaboration de nouveaux instruments; ils doivent plutôt en choisir parmi les instruments existants.

Intégration avec les services d'autres bailleurs de fonds

Le ministère invite les responsables d'initiatives locales à inclure les services des autres bailleurs de fonds dans les mécanismes de coordination ou d'intégration des évaluations.

L'inclusion des autres services nécessitera l'approbation des autres bailleurs de fonds. Le ministère des Services sociaux et communautaires facilitera et soutiendra les efforts locaux en vue d'inclure d'autres services.

Caractéristiques du réseau : Entente unique de prestation de services

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
<p>Les personnes et les familles ont une entente unique pour les services qu'elles reçoivent.</p> <p>Une seule personne ou équipe est responsable de l'entente.</p>	<p>Le nouveau cadre de prestation des services se traduira par des réseaux locaux de services :</p> <ul style="list-style-type: none"> • où chaque personne ou chaque famille recevant des services a une seule entente de prestation de services; • lorsque des personnes ou des familles reçoivent des services de plus d'un fournisseur de services, une seule personne ou équipe est responsable de l'organisation, du contrôle et de l'évaluation de l'entente de prestation de services. <p>Les fournisseurs de services ont la responsabilité première de la mise en oeuvre d'ententes multilatérales pour des services intégrés. Les initiatives locales mettront en place des mécanismes efficaces permettant aux fournisseurs de services d'appliquer ces ententes.</p>

Lignes directrices

Explications relatives à l'entente unique de prestation de services

L'entente garantira aux personnes et aux familles qu'elles reçoivent les services disponibles les mieux adaptés à leurs besoins. Lorsqu'elles ont besoin de plus d'un service, l'entente garantira qu'elles les reçoivent dans la séquence appropriée, pour que les services puissent donner ensemble les meilleurs résultats.

L'entente fournira l'occasion, le cas échéant, aux personnes et aux familles de choisir ou d'adapter les services et les mécanismes de soutien dont elles profitent.

L'entente doit :

- comprendre tous les services financés par le ministère que la personne ou la famille reçoit;

- comprendre les engagements pris par la personne ou la famille, et les autres mesures de soutien informel;
- indiquer les résultats escomptés des services et des mécanismes de soutien;
- engager les fournisseurs de services à fournir des services et des mécanismes de soutien précis;
- déterminer la personne ou l'équipe responsable de l'organisation, du contrôle et de l'évaluation de l'entente de prestation de services.

Le père, la mère ou un autre membre de la famille peut être la personne responsable de l'entente de prestation de services (sauf s'il s'agit de services obligatoires : services de protection de l'enfance ou services aux jeunes contrevenants et contrevenantes).

Un seul organisme aura la responsabilité du maintien de l'entente aux fins des rapports requis par le ministère. (Voir la section sur le contrôle des résultats, à la page 39.)

Le ministère des Services sociaux et communautaires encourage l'inclusion des services et mécanismes de soutien des autres bailleurs de fonds dans les ententes de prestation de services.

Le ministère élabore actuellement un modèle type d'entente pour les services aux personnes ayant un handicap de développement : une **entente de soutien personnalisée**, qui sera appliquée à compter de 1997-1998.

La Loi sur les services à l'enfance et à la famille exige un certain nombre d'ententes et de plans pour les enfants et les adolescents et adolescentes qui reçoivent des services. L'entente de prestation de services regroupera ces exigences, au lieu de faire double emploi.

Des services personnalisés

L'obligation d'une entente unique de prestation de services vise à promouvoir et faciliter des services personnalisés. Les fournisseurs de services collaboreront avec les personnes et les familles (et d'autres fournisseurs de services, si nécessaire) pour définir les points forts, les besoins, les objectifs et les résultats escomptés. Les fournisseurs de services travailleront ensemble pour faire en sorte que les personnes et les familles reçoivent un ensemble coordonné de services et de mécanismes de soutien dans la séquence appropriée, pour que les services donnent les meilleurs résultats.

La planification personnalisée permettra d'offrir des services adaptables : les fournisseurs de services utiliseront les ressources pour répondre de façon attentive aux besoins particuliers des personnes et des familles; pour leur part, les personnes et les familles n'auront pas besoin de réunir elles-mêmes les services et les mécanismes de soutien nécessaires.

Un choix plus grand et une meilleure orientation

Le ministère favorise une modification des réseaux locaux de services permettant aux personnes et aux familles d'avoir un plus grand choix et une meilleure orientation concernant la nature des services et des mécanismes de soutien qu'elles reçoivent, dans tous les cas indiqués.

Dans certaines circonstances, il n'est pas indiqué que les personnes ou les familles exercent un certain contrôle sur les services dispensés (par exemple, les services aux jeunes contrevenants et contrevenantes ou les services de protection de l'enfance). Dans d'autres circonstances, les personnes auront besoin de mécanismes de soutien et de mesures de protection en vue d'exercer un plus grand contrôle sur les services qu'elles reçoivent.

Des modèles de prestation de services et de financement qui renforcent les services personnalisés

Certaines collectivités ontariennes mettent en place des services personnalisés en élaborant des modèles novateurs de prestation de services (par exemple, des méthodes globales permettant d'offrir des services aux enfants et aux adultes ayant des besoins complexes, certains modèles de préservation de la famille et des méthodes personnalisées de financement pour les personnes ayant un handicap de développement). Ces modèles de prestation de services prennent appui et sont axés sur les personnes ou les familles, leur donnent une voix importante au chapitre en ce qui concerne les services et les mécanismes de soutien dont elles ont besoin et qu'elles reçoivent, donnent au gestionnaire ou à la gestionnaire de cas ou à l'équipe un contrôle important sur les ressources des fournisseurs de services en vue de réunir un ensemble personnalisé de services et de mécanismes de soutien, et conjuguent les mécanismes de soutien financés et le soutien informel.

Le ministère encourage l'innovation favorisant des formules de financement plus souples qui associent le financement aux plans personnalisés et, si possible, appuient les choix des personnes et des familles.

Caractéristiques du réseau : Frais d'administration

Caractéristiques du réseau	Exigences minimales
Les personnes et les familles reçoivent la valeur optimale pour les dépenses minimales en ressources.	Le nouveau cadre de prestation des services permettra aux réseaux locaux de services d'avoir des frais pour l'administration centrale qui ne dépassent pas un pourcentage déterminé du financement total en 1998-1999.
Les frais de l'administration centrale sont peu élevés.	Le ministère déterminera au début de 1998 le pourcentage maximal des frais de l'administration centrale après analyse des dépenses courantes au début de 1998. Le total des frais de l'administration centrale signifie la proportion totale des frais d'administration ajoutés aux frais de l'administration centrale de tous les organismes du réseau local financés par les paiements de transfert du ministère.

Lignes directrices

Le ministère limite les frais d'administration au niveau du réseau local de services, plutôt que pour chaque organisme distinct, pour les raisons suivantes :

- certains services peuvent entraîner des frais d'administration plus élevés;
- le ministère favorise des mécanismes de collaboration, en ce qui concerne l'administration, qui peuvent faire en sorte que certains organismes assument des fonctions d'administration au nom des autres.

Les tâches administratives comprises dans les mécanismes de collaboration pourraient comprendre l'administration des salaires et charges sociales et d'autres fonctions relatives aux ressources humaines, les services juridiques, les achats et la facturation, la tenue des livres, les systèmes informatiques, l'entretien des bâtiments, etc.

Les mécanismes de collaboration comprennent, par exemple, la sous-traitance conjointe à des entreprises de services administratifs, ou l'achat par plusieurs organismes de services administratifs fournis par le personnel d'un organisme.

Contrôle des résultats de la restructuration des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement

Tel qu'il est indiqué au début de cette partie, chaque initiative locale doit se traduire par des changements qui répondent aux exigences du ministère. Pour favoriser le respect de ces exigences, le ministère déterminera et contrôlera les critères principaux de changement.

Ces critères de changement sont limités aux exigences précises déjà indiquées dans le présent document. Le ministère continuera d'élaborer et de mettre en place d'autres façons de déterminer les attentes à partir des résultats des services pour les personnes qui les reçoivent.

Les mesures du rendement décrites ci-dessous serviront au début de la restructuration pour décrire le point de départ de chaque réseau local de services - «valeur de départ».

Chaque plan local doit comprendre une analyse indiquant comment ces indicateurs seront modifiés par rapport à la valeur de départ. À l'avenir, le ministère utilisera ces mesures de rendement pour établir les objectifs et les normes.

Les bureaux de secteur feront rapport aux bureaux généraux du ministère en utilisant ces mesures du rendement pendant l'initiative de restructuration et à sa conclusion.

Les définitions des mesures du rendement du tableau ci-après se trouvent dans les sections concernant les services de base et les caractéristiques des réseaux locaux, aux pages précédentes.

Contrôle des résultats : Services à l'enfance et services aux personnes ayant un handicap de développement	
Mesures du rendement	Indicateurs
Des ressources plus importantes sont consacrées aux mécanismes d'intervention précoce	Somme totale affectée aux services d'intervention précoce
Des ressources plus importantes sont consacrées aux mécanismes de prévention	Somme totale affectée aux mécanismes de prévention
Mécanismes assurant une information coordonnée sur les services disponibles	Présence ou absence d'un mécanisme d'information coordonnée
Réduction du nombre de points d'accès	Nombre de points d'accès
Résolution de cas	Présence ou absence d'un mécanisme de résolution de cas
Point d'accès unique pour les services et mécanismes de soutien en établissement (services aux personnes ayant un handicap de développement, services d'intervention auprès de l'enfant et de la famille, services de traitement de l'enfant)	Présence ou absence d'un point d'accès unique; Pourcentage du nombre total de lits (dans les catégories auxquelles l'exigence s'applique) regroupés dans le point d'accès unique
Les personnes et les familles ont une entente unique de prestation de services pour les services qu'elles reçoivent	Présence ou absence d'un mécanisme parmi les fournisseurs de services pour la mise en oeuvre des ententes de prestation de services; Pourcentage des fournisseurs de services visés par ce mécanisme
Évaluations intégrées ou coordonnées	Présence ou absence d'un instrument commun permettant de recueillir les renseignements de base pour l'admission
Les frais de l'administration centrale ne dépassent pas le pourcentage fixé par le ministère	Pourcentage de l'enveloppe totale des paiements de transfert consacré à l'administration centrale

Les processus locaux de restructuration des services à l'enfance et aux personnes ayant un handicap de développement

Cette section décrit brièvement les processus consultatifs locaux qui serviront à élaborer les plans de mise en oeuvre et le calendrier prévu pour cette initiative.

Les bureaux de secteur et les processus consultatifs locaux

Les bureaux de secteur sont chargés de présenter les plans de mise en oeuvre de la restructuration, pour chaque réseau local de services, afin d'appliquer avant le 1^{er} avril 1999 les exigences indiquées dans la partie 2 du présent document.

Les bureaux de secteur doivent approuver les plans de mise en oeuvre, y compris la réorientation du financement en fonction des priorités.

Les bureaux de secteur doivent s'assurer que ces plans sont élaborés à partir des avis les plus éclairés des collectivités. La recherche des avis les plus éclairés doit être équilibrée avec la nécessité d'élaborer des plans de mise en oeuvre dans un délai restreint. Les bureaux de secteur auront recours aux processus locaux pour recueillir les avis éclairés des collectivités.

Il peut y avoir une certaine souplesse en ce qui a trait à l'organisation des processus consultatifs locaux. Les bureaux de secteur peuvent recourir à différents groupes pour différentes tâches à différents moments, mais ils doivent utiliser un groupe consultatif de base qui, à tout le moins, examine les recommandations principales concernant les plans de mise en oeuvre avant que les bureaux de secteur approuvent les plans.

Si nécessaire, les bureaux de secteur peuvent jouer un rôle directif (par exemple, le personnel du bureau de secteur peut présider un groupe ou diriger le travail d'élaboration d'un plan local à partir des avis d'un groupe). Les bureaux de secteur peuvent avoir recours aux groupes ou processus de planification existants s'ils répondent, ou peuvent être adaptés pour répondre, aux critères indiqués ci-après.

Si les collectivités participent déjà à d'importants efforts de réorganisation fondés sur les orientations antérieures du ministère, les bureaux de secteur étudieront la façon dont les processus existants et les plans locaux peuvent être utilisés ou adaptés.

Le ministère a une préférence pour les approches de mise en oeuvre qui recoupent les secteurs des services à l'enfance et des services aux personnes ayant un handicap de développement. C'est pourquoi le ministère encourage les initiatives locales qui incluent dans un seul processus les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement. Si cela est nécessaire pour remplir les exigences du présent document avant avril 1999, les bureaux de secteur pourront choisir d'utiliser plus d'un processus local : un pour l'ensemble des services à l'enfance et un autre pour les services aux adultes ayant un handicap de développement, ou un pour les services à l'enfance et un autre pour les services aux personnes ayant un handicap de développement.

Les processus locaux qui fournissent des avis aux bureaux de secteur doivent respecter les critères suivants :

- Le nombre de processus qui préparent des avis doit être réduit au minimum pour aider le bureau de secteur à gérer les processus et promouvoir un réseau intégré de services sociaux.
- Il importe de faire appel à une participation large et équilibrée des parents, des usagers et usagères des services, des dirigeants et dirigeantes locaux et des fournisseurs de services.
- Les processus locaux doivent être permanents et transparents, pour que la collectivité puisse connaître la provenance des avis et la façon dont ils ont été obtenus.
- Il doit y avoir un groupe de base qui, à tout le moins, examine les recommandations principales concernant les plans de mise en oeuvre de la restructuration avant que le bureau de secteur approuve ces plans. Si ce groupe comprend des fournisseurs de services, les fournisseurs de services doivent :
 - représenter une minorité des membres du groupe;
 - fournir des avis en qualité de membres bien informés de la collectivité, concernés par l'intérêt des personnes et des familles qui ont besoin de services, plutôt que par l'intérêt de leur organisme.
- Les bureaux de secteur doivent solliciter la participation des représentants et représentantes des secteurs de la santé et de l'éducation.
- Les bureaux de secteur doivent inclure des représentants et représentantes d'autres secteurs : par exemple, les partenaires du système judiciaire pour la jeunesse et le secteur bénévole.
- Les bureaux de secteur tiendront compte de la diversité des collectivités dans la mise en place des processus consultatifs.
- Les processus consultatifs doivent pouvoir compter sur les ressources disponibles.

Calendrier des plans de mise en oeuvre

1997-1998 : Élaboration, par les processus locaux, des plans détaillés de mise en oeuvre.

1998-1999 : Début de la mise en oeuvre. (Dans certaines collectivités, lorsque la réorganisation est déjà en cours ou peut être accélérée, la mise en oeuvre d'une partie ou de l'ensemble des exigences peut être faite plus tôt.)

1^{er} avril 1999 : La mise en oeuvre est terminée; toutes les exigences sont appliquées dans chaque réseau local de services.

Services en français

Les régions désignées aux termes de la *Loi sur les services en français* doivent faire en sorte que les plans locaux englobent les moyens à prendre pour respecter les obligations prévues par cette loi en vue d'offrir un accès aux services en français.

Les initiatives locales s'inspireront des orientations du ministère concernant les services en français, énoncées dans le document *Guide pour la mise en oeuvre et le maintien des services en français*.

Il est possible d'offrir des services en français par le biais de divers mécanismes, notamment des mécanismes d'accès intégrés pour les services destinés aux francophones, la collaboration en matière de prestation de services entre des équipes de fournisseurs de services qui sont en mesure d'offrir des services en français, et des centres de services polyvalents (avec d'autres bailleurs de fonds).

Les processus de restructuration doivent faire appel à la participation appropriée de la collectivité francophone et répondre aux besoins particuliers des personnes d'expression française de la collectivité.

Les Premières nations et les collectivités autochtones

Lorsque les réseaux locaux de services comprennent des services utilisés par les Premières nations ou les collectivités autochtones, les Premières nations et les membres des collectivités autochtones doivent être invités à participer aux processus consultatifs concernant la restructuration.

Le ministère reconnaît que les modèles de prestation de services pour les Autochtones peuvent être différents. Les programmes conçus sur mesure pour répondre aux besoins particuliers des Autochtones peuvent être plus efficaces que ceux qui conviennent à d'autres collectivités.

Le ministère s'inspirera du document gouvernemental *Politique-cadre pour les Autochtones*, qui favorise, entre autres principes, l'auto-administration des programmes par les Premières nations et les collectivités et organismes autochtones, dans tous les cas où cela est possible et rentable.

Conclusion

Les objectifs de la restructuration et les exigences particulières présentés dans ce document sont une invitation à effectuer un changement ambitieux. Mais ce changement mérite tous nos efforts, et il peut être mené à bon terme.

Lorsqu'il sera réalisé, il nous permettra d'avoir des services plus adaptables et ouverts aux besoins des personnes et des familles. Grâce à ce changement, un plus grand nombre de services et de mécanismes de soutien favoriseront une utilisation judicieuse des ressources publiques limitées, du fait qu'il sera possible d'offrir plus tôt des mécanismes de soutien procurant de meilleurs résultats pour les personnes et les familles.

Les processus locaux chargés de mettre en place ce changement sont dirigés par les bureaux de secteur du ministère. Pour en savoir davantage sur cette initiative, veuillez communiquer avec votre bureau de secteur du ministère des Services sociaux et communautaires.

Quelques termes et définitions

Les «réseaux locaux de services» :
services à l'enfance et services aux personnes ayant un handicap de développement

Services à l'enfance

Dans le présent document, on entend par «services à l'enfance» les services financés aux termes de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, soit les services financés par le biais des paiements de transfert et les services administrés directement par le ministère.

Ces services comprennent les suivants :

- services aux enfants et aux adolescents et adolescentes qui ont besoin de protection;
- services aux jeunes contrevenants et contrevenantes;
- services d'intervention auprès de l'enfant et de la famille (pour les enfants, les adolescents et adolescentes et les familles qui ont besoin de services de santé mentale et d'autres services d'intervention auprès des enfants et des adolescents et adolescentes à risque);
- services de traitement de l'enfant (services supervisés par des praticiens ou praticiennes de la santé aux termes du *Code des professions de la santé réglementées*);
- services de développement de l'enfance (pour les enfants et les adolescents et adolescentes ayant un handicap de développement et d'autres handicaps);
- services de soutien communautaire (services communautaires et de quartier pour les groupes à risque).

Services aux personnes ayant un handicap de développement

Dans le présent document, on entend par «services aux personnes ayant un handicap de développement» les services financés par le ministère des Services sociaux et communautaires pour les enfants et les adolescents et adolescentes ayant un handicap, et les adultes ayant un handicap de développement, financés par le biais des paiements de transfert et administrés directement par le ministère.

Ces services comprennent les suivants :

- services communautaires :
 - services qui favorisent une plus grande interdépendance et aident les personnes à vivre au sein de leur famille ou dans leur collectivité;
- services en établissement communautaire :
 - foyers de groupe administrés par des organismes communautaires qui offrent un logement supervisé, une initiation à la vie quotidienne et un soutien aux enfants et aux familles;
 - établissements de l'annexe II administrés par les organismes communautaires qui offrent un logement supervisé, des programmes de jour et des loisirs aux personnes qui ont besoin de soins spécialisés;
- services dans les établissements administrés par le ministère :
 - établissements de l'annexe I qui offrent un logement supervisé, des programmes de jour et des loisirs aux personnes qui ont besoin de soins spécialisés.

Définition du terme «local» dans le cas des réseaux locaux de services

Les bureaux de secteur du ministère ont une certaine souplesse pour définir le terme «local» en ce qui concerne les initiatives fondées sur le nouveau cadre de prestation des services.

Chaque groupe qui élabore un plan de mise en oeuvre aura une «zone desservie» indiquée par le bureau de secteur dans le cadre du mandat du groupe.

En général, cette zone sera un comté, une municipalité régionale ou un district du Nord. Pour qu'une zone desservie soit considérée comme un réseau local, sa gamme de services et sa base de ressources doivent être suffisantes pour permettre la planification d'un réseau.

Réseaux de services

Un «réseau de services» comprend tous les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement dans la zone locale desservie (sauf quelques exceptions, indiquées ci-dessous) :

- tous les services financés par les paiements de transfert du ministère des Services sociaux et communautaires
 - y compris les services achetés par les organismes financés par les paiements de transfert;
- tous les services administrés directement par le ministère des Services sociaux et communautaires.

Les plans comprendront les services financés par le ministère lorsque ces services sont cofinancés, ou fournis par des intermédiaires qui peuvent compter sur d'autres bailleurs de fonds (par exemple, les services de santé mentale aux enfants fournis dans les hôpitaux ou par leur intermédiaire).

Les plans peuvent recommander une réorientation des ressources dans les limites de l'enveloppe budgétaire des paiements de transfert.

Une fois les décisions prises concernant la réduction des effectifs, la fermeture ou le transfert des services administrés directement par le ministère, les ressources disponibles par suite de ces décisions s'ajouteront à l'enveloppe budgétaire des paiements de transfert.

Les plans *ne peuvent pas* recommander une réorientation des ressources entre les services administrés directement par le ministère et les services faisant l'objet de paiements de transfert (lorsque le ministère n'a pas pris de décisions concernant la réduction des effectifs, la fermeture ou le transfert des services qu'il administre directement). Les plans peuvent cependant porter sur la façon dont les ressources prévues pour les services administrés directement sont utilisées, et la façon dont les services administrés directement devraient être regroupés dans un réseau local de services mieux intégrés.

Dans certains cas, les plans locaux peuvent devoir tenir compte (et peuvent présenter des recommandations concernant leur accès) des organismes ou des installations ayant un territoire régional qui desservent des personnes et des familles de la zone locale.

Tel qu'il est indiqué ci-dessus, le ministère invite les responsables des processus locaux à englober dans un seul plan les services à l'enfance et les services aux personnes ayant un handicap de développement.

Si cela est nécessaire afin de remplir les exigences du présent document d'ici l'automne 1998, les bureaux de secteur pourront choisir d'utiliser plus d'un processus local (par exemple, un pour les services à l'enfance et un autre pour les services aux personnes ayant un handicap de développement, ou un pour l'ensemble des services à l'enfance et un autre pour les services aux adultes ayant un handicap de développement).

Services non compris

Tel qu'il est indiqué ci-dessus, les ressources pour les établissements provinciaux administrés par le ministère pour les personnes ayant un handicap de développement *ne sont pas* comprises dans l'enveloppe budgétaire des fonds locaux que ces plans aborderont, sous réserve de l'exception ci-après :

- Une fois les décisions prises concernant la réduction des effectifs, la fermeture ou le transfert des services administrés directement par le ministère, les ressources disponibles par suite de ces décisions s'ajouteront à l'enveloppe budgétaire des paiements de transfert en vue d'assurer des mécanismes de soutien communautaire pour les personnes.

Les mécanismes de soutien élaborés pour les pensionnaires d'un établissement qui font l'objet d'un placement dans la collectivité par suite de l'annonce faite en juillet 1996 concernant la réduction des effectifs et la fermeture de ces installations **feront partie** des initiatives de restructuration locale. Les décisions requises à court terme concernant les mécanismes de soutien à l'intention des personnes qui font l'objet d'un placement dans la collectivité doivent être conformes aux orientations du présent document. La mise en place des mécanismes de soutien communautaire pour ces personnes devrait être l'occasion d'organiser un plus grand nombre de services et mécanismes de soutien novateurs, selon les orientations du ministère énoncées dans le nouveau cadre de prestation des services.

Certains services à l'enfance et certains services aux personnes ayant un handicap de développement *ne sont pas* touchés par cette initiative.

Les *programmes d'assistance en milieu de travail* pour les adultes ayant un handicap de développement ne sont pas touchés à l'heure actuelle. Le ministère procédera à une révision des programmes d'assistance en milieu de travail, d'ateliers protégés et d'initiation à la vie quotidienne, et de leur financement, dans le cadre de la restructuration des mécanismes d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées. Entre-temps, les ressources pour les programmes d'assistance en milieu de travail à l'intention des adultes ayant un handicap de développement (ainsi que les programmes d'aide à l'emploi et les ateliers pour les adultes ayant un handicap physique) seront exclues de l'enveloppe budgétaire de financement pour cette initiative. Les ressources prévues pour les ateliers protégés à l'intention des adultes ayant un handicap de développement seront cependant comprises dans cette initiative.

Les *services d'orthophonie* financés par le ministère des Services sociaux et communautaires ne sont pas touchés, étant donné qu'ils font partie d'une initiative touchant tous les services d'orthophonie pour les enfants, financés par le ministère des Services sociaux et communautaires, le ministère de l'Éducation et de la Formation et le ministère de la Santé. Cette initiative est dirigée par les conseils régionaux de santé.